

カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

公益財団法人奈良市生涯学習財団（以下「財団」という。）は、生涯学習・社会教育及び児童福祉に関する各種の事業を行うことにより、奈良県民の学習機会の提供と学習活動の支援を行い、自己の学習意欲と能力の醸成、教養の向上、健康の増進及び情操の純化を図り、もって地域の生活・文化の振興及び福祉の増進に寄与することを目的に施設を運営し、乳児から高齢者まで幅広い世代の皆様に業務を提供しています。

財団は、利用者の皆様から寄せられるご意見、ご要望及び苦情等を、施設運営及び業務の改善につながる貴重な声として真摯に受け止め、適切な対応に努めています。

一方、利用者等からの言動の中には、その内容や態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身に負担を与えるものがあります。

財団は、職員が安心して業務に従事できる環境を整えることが、職員の心身の健康を守るだけでなく、より良い業務を提供するためにも重要であると考えています。

そのため、財団は、利用者等からの正当なご意見等を尊重する一方で、職員の就業環境を害する著しい迷惑行為等に対しては、組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの考え方

財団では、利用者等による言動のうち、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、その言動により職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

例えば、次のような行為が該当する場合があります。

- ・暴力、暴行、身体への接触等
- ・脅迫、威嚇、威圧的な言動
- ・職員に対する侮辱、人格を否定する発言
- ・大声で怒鳴る等の著しい迷惑行為
- ・長時間にわたる拘束
- ・同じ要求を繰り返し、執拗に迫る行為
- ・謝罪、土下座等を強要する行為
- ・職員の個人情報等を不当に聞き出す行為
- ・職員の無断撮影、録音、録画等
- ・SNS等への投稿をほのめかして要求を行う行為
- ・性的な言動や接触
- ・施設設備等を故意に破壊する行為
- ・その他、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する行為

ただし、個別の事案については、行為の内容、目的、経緯、態様、頻度、継続性その他の事情を総合的に考慮して判断します。

4 財団の取組

財団は、職員に対してカスタマーハラスメントに関する研修を行うとともに、相談窓口を設置し、職員が一人で問題を抱え込むことのない体制を整備します。

また、カスタマーハラスメントが発生した場合には、事実関係を確認し、被害を受けた職員への必要な支援・配慮を行うとともに、再発防止に努めます。

5 利用者の皆様へ

施設を利用される皆様の中には、高齢者、児童、障害のある方、その他個々の事情に応じた配慮を必要とする方もいらっしゃいます。

財団は、それぞれの事情や特性を理解し、必要に応じて合理的な配慮を行いながら対応します。

一方で、職員の安全や就業環境を著しく害する行為については、状況に応じて対応を中止したり、施設利用を制限したり、警察等関係機関への相談・通報等を行う場合があります。

財団は、これからも利用者の皆様の声を大切にし、より良い施設運営及び業務の提供に努めます。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日

公益財団法人奈良市生涯学習財団