2026 年 10 月1日
公益財団法人せたがや文化財団

公益財団法人せたがや文化財団カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

1. 基本方針策定の主旨

公益財団法人せたがや文化財団（以下「財団」という。）は、世田谷区における文化芸術の振興、及び区民の多様な文化活動等の支援を通じ、心豊かで活力ある地域社会の実現を目指して日々の業務に取り組んでいます。 財団が運営する文化施設や事業の利用者等から寄せられる建設的なご意見やご要望は、サービスや事業の質を向上させるための貴重な声であり、財団はこれらに丁寧かつ真摯に対応してまいります。

しかしながら、職員等に対する暴言や過度な要求、威圧的な言動などのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）は、職員等の尊厳を傷つけ、安全な就業環境を脅かすだけでなく、安定した質の高い文化サービスの提供を阻害する重大な課題です。 財団は、すべての職員が持てる能力を十分に発揮し、安全に安心して働ける環境を確保することが、ひいては区民や利用者の皆様へのより良いサービス提供に繋がるとの認識のもと、組織全体で毅然としてカスハラに対応し、その防止に主体的かつ積極的に取り組むため、本基本方針を定めます。

2. 対象となる職員等

本基本方針における「職員等」とは、財団の役員、総合職員、専門職員、契約職員、非常勤職員、アルバイト職員等のすべての雇用形態の職員に加え、財団の事業に関わるボランティア、業務委託先の従業員など、財団の業務に従事するすべての人を指します。

3. カスタマーハラスメントの定義

財団におけるカスタマーハラスメントとは、「利用者の皆様や関係者（以下「利用者等」という。）からの業務に関する言動のうち、その要求の内容に妥当性が認められないもの、又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員等の就業環境が害されるもの」と定義します。

【対象となる行為の具体例】これらに限るものではありませんが、主に以下の行為を対象とします。

- 精神的な攻撃： 暴言、大声、侮辱、差別的発言、誹謗中傷、人格を否定する言動
- 威圧的な態度： 脅迫的な言動、威嚇、他者への執拗な叱責
- 過剰・不当な要求： 著しく不相当な返金・賠償請求、土下座の要求、規則外の特別扱いの強要
- 業務に支障を及ぼす行為： 長時間の拘束、合理的な理由のない度重なる電話や居座り、同じ苦情の不当な反復
- 個人の侵害： 職員個人の盗撮・録音、SNS 等への写真や個人情報の投稿、つきまとい、セクシュアルハラスメント
- 身体的な攻撃： 暴力行為、器物損壊、その他粗暴な言動

4. カスタマーハラスメントへの対応

1. 組織的かつ毅然とした対応　カスハラに該当する言動があったと財団が判断した場合、職員個人に対応を委ねず、組織として毅然とした対応を行います。また、職員等を守るため、必要に応じてサービス提供の中止や施設利用の中止等、今後の対応をお断りする場合があります。
2. 外部専門機関との連携　悪質な行為や犯罪行為（脅迫、暴行、不退去、器物損壊など）と判断した場合は、躊躇なく警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

5. 財団における防止・対策への取り組み

財団は、本基本方針の実効性を高めるため、以下の体制整備を行います。

- 相談・報告体制の整備：　職員等が被害に遭った際、又はその恐れがある場合に、速やかに上司へ報告・相談できる体制を構築します。
- 職員のケア：　カスハラ被害を受けた職員等の心身の安全を最優先し、適切なメンタルケアやフォローアップを実施します。
- 対応マニュアルの作成と研修：　カスハラ対応のためのマニュアルを策定し、定期的な研修等を通じて職員等の対応力の向上と意識啓発を図ります。
- 職員の行動規律：　職員自身もまた、業務において取引先等の他社の労働者又は個人業務委託の事業者に対してカスハラに該当する行為を行ってはならない旨を周知、徹底します。

6. 利用者の皆様へのお願い

　財団は、今後とも利用者の皆様との信頼関係を大切にし、誠意をもって日々の業務に努めてまいります。多くの皆様に心地よく文化芸術に親しんでいただける環境を維持するため、また、職員等が安全に質の高いサービスを提供できるよう、本基本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。