公益財団法人神栖市文化・スポーツ振興公社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

公益財団法人神栖市文化・スポーツ振興公社（以下「当法人」という。）では、公益法人として、皆様からの貴重なご意見やご要望については、真摯に耳を傾け、丁寧かつ誠実な対応に努めているところです。

しかしながら、当法人の地域住民のためのサービスや事業活動を提供する過程において、役職員に対する不当な要求、人格を否定する言動、恐怖心を抱かせる言動などの一部の行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）が、役職員の心身の健康を害するだけでなく、当法人の事業運営や、関係する皆様へのサービスの適正かつ円滑な提供を著しく妨げてしまう場合があります。

当法人では、カスタマーハラスメントから役職員を守り、役職員が安心して公益法人として職務に専念できる環境を確保するとともに、公益法人として、質の高いサービスを持続的に提供するため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然と対応してまいります。

また、役職員は、自らがカスタマーハラスメントの行為者とならないよう、業務内外を問わず高い倫理観を持って行動することを徹底します。

２　定義

（１）当法人の利用者等

対面であるか否かにかかわらず、役職員が従事する職務に関し、当該役職員と関わる全ての者をいいます。

（２）カスタマーハラスメント

当法人の利用者等からのクレームやそれに伴う（類する）言動（以下「クレーム等」という。）のうち、その要求の内容に妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、その結果として役職員の勤務環境が害されるものをいいます。

なお、当法人の利用者等からのクレーム等の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマーハラスメントにはあたりません。

３　カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントに該当する行為としては、次のようなものが想定されます。（次の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。）

分類	行為の内容
当法人の利用者等からの要求の内容が妥当性を欠くもの	○ 瑕疵・過失等がない場合における不当な要求 ○ 当法人が提供すべき業務の範囲を超え、当法人では対応・判断できない事項への要求 ○ 条例、規則等で認められていない特例・例外的な対応を求める要求 ○ 法令等により開示できない情報や、個人情報等の開示要求

<table>
<tr><td rowspan="8">当法人の利用者等からの要求を実現するための手段、態様が社会通念上不相当な言動</td><td>時間拘束型</td><td>権威型</td></tr>
<tr><td>・長時間の拘束、居座り、電話
・長時間の拘束等により業務に支障を及ぼす行為</td><td>・優位な立場（市長や議員の知り合いをかたる者、元市役所職員等）にあることを利用した暴言、特別扱いの要求</td></tr>
<tr><td>リピート型</td><td>ＳＮＳ投稿型</td></tr>
<tr><td>・頻繁に来館し、その度にクレーム等を行う
・度重なる電話
・複数施設にまたがる複数回のクレーム等</td><td>・インターネット上の投稿（役職員の氏名、写真、映像、音声等の個人情報の公開や役職員の対応状況等の流布）
・当法人や役職員の信用を毀損させる投稿</td></tr>
<tr><td>暴言・暴力型</td><td>職員の揚げ足取り</td></tr>
<tr><td>・大声、暴言で執拗に役職員を責める
・施設内で大きな声をあげて秩序を乱す
・侮辱、差別的な言動
・殴る、蹴る、物を叩く、投げつける
・つばを吐きかける</td><td>・窓口、電話対応等での揚げ足取り
・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える
・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
・当法人の落ち度に対しての一方的なクレーム等
・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て</td></tr>
<tr><td>脅迫型</td><td>セクシャルハラスメント</td></tr>
<tr><td>・脅迫的な言動、反社会的な言動
・物を壊す、殺すといった発言による脅し
・ＳＮＳやマスコミへの暴露をほのめかした脅し</td><td>・特定の役職員へのつきまとい
・役職員へのわいせつ行為や盗撮</td></tr>
<tr><td colspan="2">正当な理由のない過度な要求</td></tr>
<tr><td colspan="2">・言いがかりによる金銭要求
・私物（スマートフォン、パソコン等）の故障についての金銭要求
・難癖をつけた施設利用料金等の未払いや返金要求
・制度上対応できないことへの要求（必要な手続の拒否、不備のある、不当な手続の許可など）
・当法人が行う業務の範囲を超え、神栖市その他の行政機関、他の施設・団体等が所管する事項について、対応や判断を求める要求
・勤務時間外の対応要求
・個人、上司、性別、年齢等、特定の役職員を指名する対応要求
・謝罪（口頭や文書）、土下座、職員の人事、辞職の要求</td></tr>
<tr><td colspan="2">その他</td></tr>
<tr><td colspan="2">・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り
・役職員個人への攻撃（人格の否定、ﾌﾟﾗｲﾊﾞｼｰ侵害行為、無断の撮影等）</td></tr>
</table>

４　カスタマーハラスメントが抵触する法律

カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為が抵触する法律には次のようなものがあります。

罪　名	内　容
住居侵入罪不退去罪（刑法130条）	正当な理由なく他者の住居等に侵入し、または要求されても退去しなかった者は、３年以下の拘禁刑または１０万円以下の罰金に処されます。
傷害罪（刑法204条）	他人に怪我や病気、精神疾患を負わせる犯罪で、１５年以下の拘禁刑または５０万円以下の罰金に処されます。
暴行罪（刑法208条）	他人の身体に対して怪我をしない程度の暴力を振るう犯罪で、２年以下の拘禁刑もしくは３０万円以下の罰金または拘留もしくは科料に処されます。
脅迫罪（刑法222条）	相手やその親族の生命、身体、財産等に害を加える旨を告知して脅す犯罪で、２年以下の拘禁刑または３０万円以下の罰金に処されます。
強要罪（刑法223条）	相手やその親族の生命、身体、財産等に害を加える旨を告知して脅迫し、または暴行を用いて、相手に義務のないことを無理に行わせたり、権利の行使を妨害したりする犯罪で、３年以下の拘禁刑に処されます。
名誉毀損罪（刑法230条）	公然と具体的な事実を指摘して他人の社会的評価を引き下げる犯罪で、３年以下の拘禁刑または５０万円以下の罰金に処されます。
侮辱罪（刑法231条）	具体的な事実を提示せずに、公然と人を侮辱して人格をおとしめる犯罪で、１年以下の拘禁刑もしくは３０万円以下の罰金または拘留もしくは科料に処されます。
信用毀損及び業務妨害（刑法233条）	虚偽の噂を流すなどして相手の信用を傷つけ、またはその業務を妨害する犯罪で、３年以下の拘禁刑または５０万円以下の罰金に処されます。
威力業務妨害罪（刑法234条）	暴力や脅迫、大人数での威圧など、人の自由な意思を制圧するような強い勢力（威力）を用いて他者の業務を妨害する犯罪で、３年以下の拘禁刑または５０万円以下の罰金に処されます。
恐喝罪（刑法249条）	他人を脅して金銭などの財物を差し出させたり、財産上不当な利益を得たりする犯罪で、１０年以下の拘禁刑に処されます。

※ その他、軽犯罪法や茨城県迷惑行為防止条例においても、日常生活の道徳規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに該当する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

５　カスタマーハラスメントへの対策

カスタマーハラスメントへの対策として、当法人では次のとおり取り組んでまいります。

（１）本方針の周知・啓発

本方針を役職員に周知・啓発するとともに、当法人ホームページや施設内へのポスター掲示等を通じて、施設利用者等に対しても当法人の毅然とした対応方針を広く周知します。

（２）対応マニュアルの策定、相談体制の整備、研修の実施等

役職員がカスタマーハラスメントを受けた際に適切な対応を取れるよう、カスタマーハラスメント対応マニュアルや具体的な対応手順を策定し、役職員に対し研修を実施します。あわせて、役職員が一人で抱え込まずに迅速に相談・報告ができる窓口や内部体制を整備します。

（３）物理的・技術的対策

当法人の利用者等からの悪質なクレームや迷惑行為等に対し、客観的な事実確認及び適切な対応ができるよう、対応内容の記録、複数役職員による対応等の体制を整備します。

また、必要に応じて、窓口及び電話対応時の録音等の技術的手段の活用を検討し、役職員の安全確保及びカスタマーハラスメントの防止に努めます。

（４）警察等との連携・協力体制の構築

悪質なケースや犯罪行為に対して迅速に警察へ通報・相談できる体制を築きます。また、関係機関との連携・協力を図り、組織として適切に対応できる体制の強化に努めます。

６　カスタマーハラスメントへの対応

役職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、役職員を守るため、当法人は、次のとおり対応します。

（１）面談は複数の役職員で行うなど組織的に対応し、告知の上、会話の内容を録音する場合があります。

（２）警告等を行っても、なお迷惑行為等が継続する場合は、対応を打ち切り、以降の当法人管理施設への来訪や滞在、電話対応、書面対応等をお断りする場合があります。

（３）悪質と判断した場合や犯罪行為が確認された場合には、警察等関係機関に通報の上、厳正に対処いたします。

（４）インターネット上に役職員の個人名等の個人情報が公開されていることが判明た場合は、削除要請その他法的措置を行うことも含めて対処いたします。

７　その他

本方針は、関係法令の改正、当法人の業務運営方法の変更等に応じて、適宜見直しを行います。

なお、本方針に規定するもののほか、カスタマーハラスメント対策に関し必要な事項については、「神栖市カスタマーハラスメント対策基本方針」の例による。

令和８年１０月１日制定

公益財団法人神栖市文化・スポーツ振興公社