

公益財団法人京都文化交流コンベンションビューロー カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

公益財団法人京都文化交流コンベンションビューロー（以下「当財団」という。）は、京都の文化・観光の振興及び国際会議等の誘致・開催支援を通じ、京都の魅力向上及び地域の発展に寄与することを目指し、様々な事業を実施しています。

関係者の皆様から寄せられる様々なご意見、ご要望等は、事業及びサービスの改善・向上につながる貴重なものと受け止め、誠実かつ適切な対応に努めているところですが、その一方で職員に対する暴言、威圧的な言動、過剰又は不当な要求その他の社会通念上許容される範囲を超える言動（＝カスタマーハラスメント）は、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるとともに、業務の適正な遂行に深刻な影響を及ぼす恐れがあります。

このため、当財団では、カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方及び対応方針を明確にするため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

当財団では、財団職員に対して行われる関係者の皆様の言動のうち、次の全てに該当するものをカスタマーハラスメントといたします。

- （１）当財団の事業に関係を有する方からの言動であること。
- （２）当該言動が、職員等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るものであること。
- （３）当該言動により、職員等の就業環境が害されるものであること。

※ 「当財団の事業に関係を有する者」には、利用者、イベント等の参加者及び主催者、取引先、委託先その他当財団の事業に関係を有する者を含み、対面による言動のほか、電話、電子メール、SNSその他インターネット上で行われる言動も対象とします。

3 カスタマーハラスメントに該当しうる主な行為

カスタマーハラスメントに該当しうる行為は、次のようなものがあります。

ただし、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

身体的又は精神的な攻撃	・ 暴行、傷害その他の身体的な攻撃 ・ 脅迫、威嚇、侮辱、暴言、中傷、名誉を傷つける言動 ・ 職員の人格や尊厳を否定する言動
威圧的又は差別的な言動	・ 大声を出す、机や物を叩くなどの威圧的な行為 ・ 威圧的な態度により職員に不安や恐怖を与える行為 ・ 性別、年齢、国籍、障害その他の属性に関する差別的な言動
執拗又は継続的な要求	・ 同じ内容について合理的な理由なく繰り返し対応を求める行為 ・ 長時間又は多数回にわたり、電話、メールその他の方法で対応を求める行為 ・ 既に十分な説明を行っているにもかかわらず、執拗に対応を要求する行為
拘束的な行為	・ 長時間にわたり職員を拘束する行為 ・ 退去を求めたにもかかわらず居座る行為 ・ 業務に必要な範囲を超えて面談又は説明を要求し、職員の業務遂行を妨げる行為

過剰又は不当な要求	・当財団に責任がない事項について謝罪、補償その他の対応を求める行為 ・業務上必要かつ合理的な範囲を超える対応を要求する行為 ・職員個人に対して、業務とは関係のない要求を行う行為 ・合理的な理由なく、金銭、特別な便宜又は土下座等の過度な謝罪等を要求する行為
職員個人への攻撃又は私的領域への侵害	・職員個人を特定して、攻撃又は不当な要求を行う行為 ・職員の個人情報を聞き出そうとする行為 ・職員を無断で撮影、録音又は録画する行為 ・職員又はその家族等に対するつきまといその他の迷惑行為
インターネット上等での不当な行為	・職員の個人情報、写真その他の情報を無断で公開する行為 ・事実に基づかない情報や誹謗中傷をSNSその他のインターネット上に投稿する行為 ・職員個人を対象とした誹謗中傷又は攻撃を行う行為
その他のハラスメント行為	・職員に対する性的な言動 ・社会通念上不適切な接触その他の行為 ・その他、職員等の就業環境を害する社会通念上許容されない言動

4 当財団のカスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、職員等の安全及び就業環境を守るため、組織として冷静かつ毅然として対応してまいります。

具体的には、必要に応じて、以下の対応を取ります。

- (1) 行為者に対し、行為の中止を求めること。応じられない場合、対応を中断又は終了すること
- (2) 職員及び他の関係者の安全確保並びに事実確認のため、言動を録音・録画を行うこと
- (3) 行為者からの職員及び財団への電話、メールその他の連絡方法を制限すること
- (4) 注意・警告を行っても関わらず、当該行為が継続された場合、行為者に対して執務室、店舗等からの退去を求めること
- (5) 悪質な行為へは、警察への通報、弁護士その他の関係機関への相談及び法的措置をとること

5 当財団からのお願い

当財団は、今後も皆様からのご意見、ご要望及びご指摘に真摯に耳を傾け、より良い事業運営及びサービスの提供に努めてまいります。

一方で、職員等が安心して業務に従事し、皆様に安定的かつ適切なサービスを提供し続けるためには、皆様との相互の尊重と理解が不可欠です。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。