

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年9月

公益財団法人仙台市市民文化事業団

仙台市市民文化事業団（以下、「事業団」といいます。）は、魅力ある市民の文化創造と豊かな市民生活の実現に寄与することを目的に、仙台市域の文化振興に関するさまざまな事業を行っています。事業団が行う事業や運営等に寄せられる市民の皆様のご意見・ご要望は、サービスの改善につながるものであり大変貴重なものであると受け止めております。職員による不適切な対応があった場合はお知らせください。

一方で、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」といいます。）は、働く職員の尊厳を傷つけ、また業務の円滑な進行を妨げ他の利用者等へのサービス低下を招く、看過できない重大な問題です。事業団は、職員の安全を守り、市民へのサービスを適正に継続するため、カスハラ行為に対しては、組織として毅然とした態度で対応します。また、事業団職員は、自らがカスハラの行為者とならないよう、職務の内外を問わず高い倫理観をもって行動します。

1 カスハラの定義

事業団が提供するサービスの利用者、管理施設の利用者、その他事業団の行う各種事業を通じて職員が応対する全ての人から職員に対して行われる行為・言動であって、その要求内容が妥当でない場合や、妥当であっても要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境が害されるもの。

2 カスハラに該当する行為の例

- （１） 不当・過剰な要求
- （２） 継続的で（繰り返し）執拗な（しつこい）要求
- （３） 長時間に及ぶ拘束・居座り
- （４） 暴行、暴言、威嚇、脅迫
- （５） 侮辱的・差別的言動、性的言動
- （６） SNS やインターネット掲示板等での職員の個人情報の投稿、誹謗中傷

3 カスハラへの対応

職員へのカスハラに該当する行為が認められた場合には、複数名または上司・管理職等による対応への切り替え等を行います。説明に対し理解が得られずハラスメント行為が続く場合には、対応を終了し、退去を求める、電話を切る等の措置を行います。

また、行為の内容が法令に抵触する場合や、職員の安全が脅かされる場合には、警察・弁護士等の機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

4 事業団の取り組み

事業団は、カスハラを未然に防止すること、カスハラが発生した場合に組織的に対応すること

を目的として次の取り組みを行います。

- ・カスハラに対する方針等の明確化及び職員への周知啓発
- ・職員のための相談対応体制の整備
- ・事後の迅速かつ適切な対応（心身のケアや安全確保、再発防止措置等）