仙台市新田児童館職員

カスタマーハラスメント対策基本方針

基本的な考え方

仙台市新田児童館 (以下：本児童館)では、利用者のニーズや社会的要請に応え、適切な事業や福祉(以下：サービス)を提供することが、利用者からの信頼の確保につながると考えています。また、本児童館への意見や要望は、サービスの改善に資するものであることから、引き続き誠実に受け止め、十分な説明を尽くすなど真摯に対応してまいります。

一方、カスタマーハラスメントは、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、対応した職員の尊厳を傷つけることに加え、職場環境を悪化させ、迅速かつ適切な業務への支障が生じるほか、他の利用者へのサービス低下を招くものです。

そのため、カスタマーハラスメントに対し、本児童館は職員を守るとともに、サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

また、本児童館職員は、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。

カスタマーハラスメントの定義と対象行為

１．カスタマーハラスメントの定義

本児童館へのクレームや言動のうち、当該要求内容が妥当でない場合や、妥当であってもその要求を実現するための手段や態様が社会通念に照らして不相当であり、結果として職員の就業環境に支障や悪影響を及ぼすもの。

※「不相当な手段や態様」とは、暴言、威圧的な言動、長時間にわたる拘束、人格を否定する発言、繰り返しの執拗な要求など、通常の社会的なマナーや節度を著しく逸脱した行為。

※「就業環境への影響」とは、職員の心身の健康や、職場全体の安全・円滑な業務遂行に対する悪影響を含む。

２．カスタマーハラスメントに該当する行為の例〇「要求内容が妥当でない」場合の例

- 本児童館のサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が本児童館の事業や福祉の内容と関係がない場合

〇「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」の例

以下は代表的な事例を例示したもので、これらの行為等に限られるものではありません。

（１）長時間に及ぶ拘束・執拗な要望等

丁寧かつ合理的な説明をしているにも関わらず、同様の要望等を長時間続ける、または何度も繰り返す行為

例：‣窓口等に長時間居座る、電話を長時間切らない

‣電話やメールで、同じ内容の主張や要望等を繰り返す

‣職員が行った対応の端々について、揚げ足を取り、執拗に攻め立てる

（２）暴行・暴言・威嚇・脅迫

職員の身体や財産に危害を加える行為や言葉、態度により職員を萎縮させ、恐怖や心理的負荷を与える行為。

例：‣大声での恫喝、罵声、暴言、机を叩く

‣「無能」などの侮辱、「殺す」などの脅迫

‣殴る、蹴る、物を投げる、備品を破壊する

（３）不当・過剰な要求

クレームや要望の改善や解決などにあたり、制度や法令で認められていない対応を求めたり、社会通念上逸脱した要求を繰り返す行為。

例：‣妥当性を欠く金銭的補償や特別扱い、謝罪の強要

‣職員の処分や異動の執拗な要求

（４）ネット上での誹謗中傷・拡散

職員や組織の信用を損なう不適切な行為。

例：‣インターネット上で職員の氏名や写真・動画、虚偽情報、侮辱的内容を拡散

（５）差別的言動・セクハラ

職員の人格や尊厳を侵害する行為。

例：‣性別・年齢・国籍・障害に基づく差別発言

‣不必要な身体接触や性的発言

カスタマーハラスメントへの対応原則

利用者の意見や要望には、引き続き真摯に耳を傾け、相手の立場や事情を踏まえた上で、児童館としての説明責任を十分に尽くすなど、適切な対応に努めます。

ただし、過度な要求や威圧的な言動など、職員の尊厳を傷つけたり、通常の社会的なマナーや節度を著しく逸脱した行為が認められる場合は、職員を守るために、複数職員での対応や、事案の組織内共有、職員からの相談体制の整備など、組織的な対応を行います。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然と対応するとともに、悪質と判断される場合には、警察などの関係機関と連携し、必要な対応を行います。

【対応中止の例】

◇ 暴行、暴言、威嚇、差別的言動などがあった場合

- 言動をやめるよう説明しても応じない場合は、職員の安全確保のため即時に対応を終了するほか、悪質さの程度に応じ警察等と連携し対応します。

◇ 同一の趣旨の質問に対し、丁寧かつ合理的な説明を繰り返しても、理解や納得が得られない場合

- これ以上対応できない旨を説明したうえで、退去を求める、または電話を切る等、対応を終了します。

基本的な対策

- カスタマーハラスメントに対する本児童館の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- 職員のための相談対応体制の整備
- 職員への教育・研修
- 啓発ポスターの掲示、利用者への周知
- 対応時の録音等による事案の記録

令和 8 年 10 月

仙台市新田児童館

特定非営利活動法人せんだい杜の子ども劇場

（新田児童館指定管理者）