

## 公益財団法人新潟市海洋河川文化財団 カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1 はじめに

当財団は、新潟市を中心とする海洋・河川文化の重要性や関係性を啓発し、新潟市の文化醸成及び地域社会の持続的発展に寄与することを目指す法人であり、主たる事業は、新潟市水族館の管理運営です。

様々な来館者に満足度の高い体験を提供するため、日々寄せられるご意見やご要望に真摯に対応し、サービスの向上に向けて取り組んでおります。

一方で、ごく一部の来館者や関係者による、常識の範囲を超えた要求や、社会通念上不相応な言動が見受けられます。当財団は、正職員、嘱託職員、臨時職員、ボランティアスタッフなど、当財団の業務に従事する全ての職員等（求職者等を含む）の尊厳と安全な就業環境を守るため、これらの著しい迷惑行為に対しては、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

### 2 カスタマーハラスメントの定義

当財団では、カスタマーハラスメントを「①来館者等の言動であって、②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たものにより、③職員等の就業環境を害するもの」で、①から③のすべてを満たすものと定義します。対面に限らず、電話、メール、SNS等のインターネット上で行われるものも含まれます。

なお、来館者等からのご意見・苦情のすべてがカスタマーハラスメントに当たるものではなく、社会通念上許容される範囲で行われるものは正当な申し入れとして真摯に対応します。

①来館者等とは次の者を指します。

- ・来館者
- ・取引の相手方
- ・来館者の家族
- ・今後來館する可能性のある方
- ・近隣住民
- ・その他当財団の行う事業に関係を有する者

②以下のようなものが該当しますが、これに限るものではありません。

○要求内容が社会通念上許容される範囲を超えるものの例

- ・提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が当財団の業務内容と関係がない場合

○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るものの例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁など）

- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・妥当性を欠く謝罪の要求（土下座を除く）
- ・財団や職員の信用を毀損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・職員への各種ハラスメント、つきまとい行為など

③職員等の就業環境を害するとは、当該言動により職員が身体的または精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な影響が生じる等職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

### 3 カスタマーハラスメントへの対応

#### （１）社内体制（相談体制と職員のケア）

当財団は、ハラスメント事案処理及び防止対策に関する総括責任者を水族館長とし、管理課長を責任者とする「ハラスメント相談窓口」を設置しています。カスタマーハラスメントに関してもこの窓口を活用します。職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、一人で抱え込まず原則として複数名で対応し、被害を受けた職員の心身のケアを最優先とします。

また、相談者のプライバシーを保護し、相談したことや事実確認に協力したことを理由とした不利益な取扱いはい行いません。

#### （２）社外への対応

問題解決に当たっては合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応の打ち切りや退去を命じるなど、以降のサービスの提供をお断りすることも選択肢とします。

さらに、暴行・脅迫等の犯罪行為や特に悪質と判断される場合は、警察に通報し、弁護士等の外部専門家と連携の上、法的措置を含め毅然と対処します。具体的な対応は、別に定める対応マニュアルに基づき組織的に行います。

### 4 再発防止と職員への教育・研修

当財団は、カスタマーハラスメントが発生した場合には、事実関係を検証し、同様の事案の再発防止に努めます。また、ハラスメントを未然に防ぎ、事案に対して適切に対応できるよう次のように取り組みます。

- ・カスタマーハラスメントへの対応マニュアルの整備
- ・相談窓口担当者への研修の実施
- ・全職員を対象とした教育・啓発活動の定期的な実施
- ・発生した事案の記録及び検証
- ・必要に応じた職員等への心理的・精神的ケア

### 5 策定日 令和8年10月1日