地方独立行政法人大阪市博物館機構
「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

地方独立行政法人大阪市博物館機構は、＜都市大阪のコア＞ として、持続可能な社会の実現に寄与するミュージアムをめざし活動しております。来館者の皆様が、いつ訪れても心地よく繰り返し訪れたくなる場を提供すべく、来館者の皆さまのご意見ご指摘には真摯に耳を傾け、今後ともサービス向上に努めていきたいと考えています。

しかし一方では、ごく一部の来館者の方から職員への心ない言動などが発生しております。皆様に心地よく来館いただく環境作りのためには、そこで働く職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えることも重要であることから、法令順守のもと、カスタマーハラスメントへの取り組みを推進してまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

■カスタマーハラスメントの定義

2022 年 2 月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

■対象行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

① 身体的、精神的な攻撃
・暴行、傷害などの暴力的行為
・セクシュアルハラスメントに該当する言動
・侮辱や差別的な発言等、人格否定につながる行為

②威圧的、脅迫的な言動
・恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動
・マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

③プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動
・職員のプライバシーを侵害する行為
・職員を無断で撮影、録画、録音する行為
・SNS 等への法人や職員の信用を棄損させる内容の投稿

④継続的、執拗な言動
・要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡
・何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

⑤拘束的な言動
・電話や対面での長時間の拘束
・施設からの不退去や不当な居座り

⑥正当な理由のない要求
・正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求
・正当な理由のない謝罪の要求

⑦その他の不適切な言動
・職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動要求等の威嚇・脅迫行為

■カスタマーハラスメントへの対応
【組織外対応】
カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、職員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりサービスの提供やお客様対応を中止します。
さらに悪質と判断した場合は、警察、外部の専門家（弁護士など）に連絡の上適切に対処いたします。

【組織内への対応】
・カスタマーハラスメントから職員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、職員が専門の弁護士に相談できる仕組みを整備します。また、相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、相談したこと等を理由に不利益な取り扱いはしません。
・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員に必要な教育を行います。
・カスタマーハラスメントを受けた職員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。
・自らがお取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、職員に啓発を行います。