

公益財団法人埼玉県芸術文化振興財団カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

令和 8 年7月 1 日 公益財団法人埼玉県芸術文化振興財団

当財団は「Art for Life(すべての人生に芸術を)」をミッションとして掲げ、利用者、来場者、出演者及びその他関係する皆様(以下「利用者等の皆様」という。)から、直接又は電話、電子メール若しくは SNS 等を通じてお寄せいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、管理する施設の運営や実施する事業の改善、利用者等の皆様に対するサービス向上に努めております。

そのため、利用者等の皆様からの正当な御意見、御要望、御指摘及び合理的な配慮を求めるお申出については、財団運営の改善につながる大変重要な機会と捉え、誠実に対応いたします。

一方で、一部の利用者等の皆様の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。これらは、財団職員のほか、派遣職員、非常勤職員、臨時職員、委託事業者の従業員、ボランティア、その他財団の業務に従事する全ての者(以下、「職員等」という。)の人格と尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、出演者を始めとした他の利用者等の皆様にも深刻な影響を及ぼし、文化芸術を通じた創造と交流の場を提供するという当財団の本来の目的を損なうおそれがある重大な問題であると認識しております。

当財団においては、カスタマーハラスメントを「利用者等の皆様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員等の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】※例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 合理的な理由がない要求や財団が行う事業と関係のない要求
- ・ 財団が提供するサービスレベルを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な要求や対応が不可能な要求
- ・ 不当な金銭補償、返金又は損害賠償の要求
- ・ 職員、利用者、来場者、出演者、その他関係者の個人情報の開示要求
- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ・ 威圧的な言動、継続的、執拗な言動、つきまとい
- ・ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁、長時間の電話等)
- ・ 公演・施設運営の妨害
- ・ SNS、インターネット等を利用した誹謗中傷や業務妨害、職員等の氏名、顔写真、連絡先、音声、映像その他個人情報等を本人の承諾なく公開し、又は拡散する行為

利用者等の皆様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員等を守るため、放置することなく組織として毅然として対応するとともに、施設利用若しくはサービス提供のお断り又は施設利用を制限する場合があります。また、暴行、傷害、脅迫その他犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報するなど厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントを受けた職員等へのケアを行うとともに、職員等がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、相談体制の整備や研修の実施等により、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組むとともに、利用者等の皆様との相互理解と信頼関係を重視し、誰もが安心して文化芸術に触れ、創造し、交流することができる環境づくりに努めてまいります。