

公益財団法人新潟市開発公社 カスタマーハラスメント対策基本方針

2025年10月

公益財団法人新潟市開発公社 理事長

1 基本的な考え方

当財団は、新潟市の都市機能増進と潤いのある地域社会の形成を図り、もって新潟市の発展と市民生活の向上に寄与することを基本理念に日々事業活動を行っております。

しかし、ごく一部の利用者や関係者から、常識の範囲を超えた要求や、職員の尊厳を傷つける行為があり、これらの行為は職場環境や提供するサービス低下を招く重大な問題となっています。当財団は、この問題を放置せず、職員の安心・安全を確保するため、これらの迷惑行為等に対して、毅然とした態度で組織的に対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または当該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であって、当該手段・態様により、当財団の職員の就業環境が害されるおそれのあるもの

○「要求内容の妥当性」を欠く場合の例

- ・ 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・態様が社会通念上不相当なもの」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
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座りなど）
- ・ 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、謝罪の要求（土下座を除く）

3 カスタマーハラスメントへの対応

職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。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した対応を実施します。さらに悪質な場合には、弁護士に相談する、警察へ通報するなど法的な対応を行います。