

# 公益財団法人高知県文化財団カスタマーハラスメント対応基本方針

## 1 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

私たちは、すべての来館者の皆様に安全で快適な鑑賞環境を提供するとともに、職員が心身ともに健康に、かつ誇りを持って業務に従事できる職場環境を維持することを目指します。そのため、職員に対するカスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で臨み、組織的に職員を守る体制を整えます。

## 2 カスタマーハラスメントの対象となる行為例

当財団の内部規定に基づき、来館者の皆様などからのご意見や苦情などのうち、「要求内容の妥当性を欠くもの」または「妥当性を欠く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、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します。具体的には、各施設の現場において行われる以下の行為を概ね対象とします。

- (1) **暴力・威圧的な言動**： 暴力、脅迫、威嚇、著しい暴言・侮辱、大声での威圧。
- (2) **不当・過剰な要求**： 執拗な非難、展示室等での不当な居座り、閉館間際の長時間拘束、正当な理由のない謝罪（土下座等）や金品の要求。
- (3) **個人への攻撃・プライバシー侵害**： 職員個人への攻撃、ストーカー行為、SNS 等への無断録画・撮影・晒し行為。
- (4) **鑑賞環境を乱す行為**： 他の来館者の鑑賞を妨げる行為を注意された際の逆上
- (5) **差別的な言動又は性的な言動**： 職員個人の性別、年齢等を理由とする侮辱的な発言、職員の身体等に対する性的な評価やからかい

## 3 カスタマーハラスメント発生時の対応

来館者の皆様などからのご意見や苦情について真摯に受け止め、ご理解と信頼を得られるよう努めるとともに、皆様のニーズやご期待にお応えできるよう、サービスの向上に努めてまいります。一方で、職員の人権侵害や不当な要求と判断される場合には、当財団として「カスタマーハラスメント」として捉え、対応の打ち切りや、弁護士、警察等との連携などの必要に応じた以下の措置（法的措置を含む）を取らせていただく場合がございます。

- (1) **上司による対応**： 担当職員の上司も同席させていただく場合があります。
- (2) **証拠の確保**： 会話の録音や対応メモにより記録させていただく場合があります。
- (3) **警告と打ち切り**： 不当な要求や言動が続く場合は、上司や所属長が「これ以上の行為が続く場合は対応を打ち切る」旨を警告させていただきます。

(4) **退出・通報**： 警告に従わない場合は退出を命じることがあります。緊急時（暴力や脅迫等）は直ちに 110 番通報を行います。

(5) **法的措置等の検討**： 悪質な事案については、弁護士や警察と連携し法的措置を検討します。

#### 4 来館者の皆様へのお願い

美術館・博物館の静穏な鑑賞環境と、文化財を守るためのルールへのご理解とご協力をお願いいたします。万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、本方針に基づき、入館をお断りする場合や退出をお願いすることがございます。

---

令和8年7月1日

公益財団法人高知県文化財団

理事長 澤田 博睦