

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

公益社団法人奈良市観光協会（以下「協会」という。）は、奈良市の観光振興を担う団体として、観光客、市民、会員、事業者その他協会をご利用いただく皆様（以下「利用者等」という。）に対し、誠実かつ丁寧な対応を行い、安心してご利用いただけるサービスの提供に努めています。利用者等からいただくご意見やご要望は、サービスの向上や業務改善につながる貴重なものであり、協会はこれらを真摯に受け止め、公正かつ誠実に対応します。

一方で、利用者等による暴言、脅迫、威圧的な言動、不当な要求等は、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康や安全を脅かすとともに、円滑な業務の遂行や他の利用者へのサービス提供にも重大な支障を及ぼします。

協会は、職員が安心して働くことのできる職場環境を確保し、継続して質の高いサービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

協会では利用者等からの言動のうち、要求内容の妥当性や、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。なお、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- 威圧的又は高圧的な言動
- 差別的又は性的な言動
- 長時間にわたる拘束・居座りによる業務妨害（30分程度を目安）
- 執拗な要求や繰り返しの苦情
- 土下座等の過度な謝罪の要求
- 社会通念上相当な範囲を超えるサービスの提供、金銭補償等の要求
- 特定の職員に対する誹謗中傷や過度な要求
- SNSやインターネット等への誹謗中傷や個人情報の投稿

4 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、事実関係を確認した上で、組織と

して適切に対応します。また、事実関係の確認および適切な対応を行うため、窓口での対応や電話等の内容を録画または録音させていただく場合があります。必要に応じて当該言動の中止を求めるほか、対応を終了またはお断りする場合があります。なお、悪質な行為や犯罪行為に該当すると判断した場合には、警察への通報や弁護士への相談など、法的措置を含めた適切な対応を行います。

5 協会の取組

協会は、カスタマーハラスメントから職員を守るため、次の取組を進めます。

- 本方針の周知及び啓発
- カスタマーハラスメントへの対応手順の整備
- 職員に対する教育及び研修の実施
- 相談・報告体制の整備
- カスタマーハラスメントを受けた職員への支援及びケア
- 関係機関と連携した適切な対応