

# 一般財団法人鳥取県観光事業団

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日  
一般財団法人鳥取県観光事業団

### 1 はじめに

一般財団法人鳥取県観光事業団（以下「当財団」）は、鳥取県の観光振興と地域の活性化、県民の福祉の向上に寄与することを目的とし、鳥取の豊かな自然の中でお客様に最高の時間を過ごしていただくことを喜びとして、県立施設の運営に取り組んでおります。

施設の運営に当たっては、お客様や地元関係者の皆様等（以下「お客様」）からお寄せいただくご意見は、サービスの改善・品質向上において貴重な機会と考え、誠実で真摯な対応を心がけております。

一方で、職員一人ひとりの尊厳と安全が守られ、心身ともに健康で安心して働ける職場環境を整えることも重要であると考えております。職員の人権が尊重され、かつ、お客様により満足度の高いサービスを提供し続けるために、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めました。

### 2 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客様等からのクレーム・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・態様が社会通念上不相当なものであって、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します。

### 3 カスタマーハラスメントの対象となる行為例

あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。また、電話や電子メール、SNS等のインターネット上において行われるものも含みます。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける、つばを吐きかけるなど）
- 精神的な攻撃（暴言、侮辱、差別、人格否定、誹謗中傷、名誉棄損）
- 威嚇、脅迫、威圧的な言動、反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
- 土下座の強要
- 性的な言動、セクハラ行為、つきまとい、待ち伏せ
- 継続的、執拗な言動（要求の過度な繰り返し、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て）
- 拘束的な言動（不退去、居座り、面会要求、監禁）

- SNS やインターネット上へ法人・施設・職員の信用を毀損させる内容や誹謗中傷、虚偽の情報、個人情報等を投稿または拡散する行為
- 職員を無断で撮影、録画、録音する行為。また、職員の顔や声などの画像、動画、音声を、当該職員に嫌悪感や不快感を与える方法で利用しまたは拡散する行為
- 要求内容の妥当性に照らして不相当な対応（金銭保証、商品交換、謝罪、面会、優遇措置）の要求
- そもそも要求に理由がない又は提供する商品・サービスと関係のない要求
- 合理性を欠く不当・過剰な要求（金銭要求、代金の未払い、制度やルール上対応できないことへの要求）
- その他、職員を保護する観点から悪質性が高いと当財団が判断する行為

#### **4 カスタマーハラスメントが発生した場合の対応**

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りすることがあります。
- 必要に応じて、警察や弁護士等の外部機関と連携し対応いたします。

#### **5 当財団における取り組み**

- カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制を整備します。
- 対応マニュアルを整備し、組織として適切に対応できる体制を構築します。
- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- 自らが取引先様に対してカスタマーハラスメントを行うことのないように、職員へ啓発いたします。

#### **6 お客様へのお願い**

当財団は、これからもお客様の声に真摯に向き合い、施設の魅力向上とご満足いただける施設運営に努めるとともに、職員が安心して働ける職場環境づくりを行ってまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。