

カスタマーハラスメントに対する行動宣言

近年、社会全般において、施設利用者や取引先等による執拗な暴言や不当な要求など、働く人々の尊厳を傷つけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）が深刻な社会問題となっています。国においても対策が強化され、労働者を守るための適切な措置を講じることが組織の責務とされました。

当財団が運営する博物館等の公の施設は、その高い公共性や施設利用者への配慮から、カスハラが顕在化しやすい環境にあります。

当財団は、ここで就業するすべての従事者（正職員、嘱託職員、パートタイム職員、派遣社員及び業務委託先の社員等。以下「従業員」という。）の安全と健康、そして尊厳を守ることこそが、質の高い利用者サービスの提供や、良好な展示・観覧環境を維持するための不可欠な基盤であると考えます。

従業員をカスハラから守り、安心して働くことができる環境を確保するため、当財団は以下の通り基本方針を宣言します。

1. 毅然とした組織的対応

理不尽な要求や威圧的な言動に対しては、個人の問題とせず、組織が一丸となって毅然とした態度で対応します。

2. 相談体制の確立と従業員の保護

従業員が一人で抱え込むことのないよう、迅速に上司や責任者へ報告・相談できる体制を確立します。また、相談した従業員がいかなる不利益も被らないことを保証します。

3. 未然防止と対策の徹底

独自に策定した「カスタマーハラスメント防止マニュアル」に基づき、具体的な対応手順の周知や研修を実施し、組織全体の対応力を高めます。

当財団は、従業員が安心して誇りを持って働ける環境を守るため、組織を挙げてカスハラ対策に取り組むことをここに宣言いたします。

2026年7月



一財団法人

北海道歴史文化財団

代表理事 酒元 辰也