

公益財団法人坂井市スポーツ協会
カスタマーハラスメントへの基本方針

公益財団法人坂井市スポーツ協会は、生涯にわたってスポーツに親しむ環境づくりと豊かな地域社会の形成に取り組んでいます。その取組にあたっては、当協会登録者や各種事業への参加者をはじめとする関係の方々から寄せられるご意見・ご要望等には真摯に耳を傾け、誠実に対応しています。

しかしながら、ご意見・ご要望等の中には、社会通念上不相当な言動・要求、人格を否定する言動等、職員の尊厳を傷つける著しい迷惑行為等（カスタマーハラスメント）と考えられるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くことに加え、通常業務への支障や提供するサービスの低下を招く恐れがあります。

当協会では、職員の人権を尊重するとともに、提供するサービスの充実のために、ご意見・ご要望等に誠意をもって対応しつつも、カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で当協会一丸となって対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

「顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の事業主の行う事業に関係を有する者が行う、社会通念上許容される範囲を超える言動により、労働者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いいます。

「社会通念上許容される範囲を超える」言動とは、社会通念に照らし、職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいいます。

2. カスタマーハラスメントに該当すると考えられる例

（1）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
 - ・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
- ② 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

（2）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

分 類	代 表 的 な 行 為
① 身体的な攻撃 （暴行、傷害等）	ア 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと イ 物を投げつけること ウ わざとぶつかること エ つばをはきかけること

分 類	代 表 的 な 行 為
② 精神的な攻撃 (脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座等の強要等)	ア 施設の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと イ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと ウ 職員の人格を否定するような言動(職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。)を行うこと エ 土下座を強要すること オ 盗撮や無断での撮影を行うこと カ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること
③ 威圧的な言動	ア 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること イ 反社会的な言動を行うこと
④ 継続的、執拗な言動	ア 同様の質問を執拗に繰り返すこと イ 当初の話からすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと ウ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること
⑤ 拘束的な言動 (不退去、居座り、監禁)	長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること

3. カスタマーハラスメントへの対応について

- (1) 職員に対し対応方針を周知し、当協会ウェブサイトに掲載するとともに、各施設にポスターを掲示するなど広く周知・啓発し、カスタマーハラスメントを許さない当協会の基本姿勢を明確にします。
- (2) カスタマーハラスメントから職員を守るため、発生時に迅速かつ適切な対応をとることができるよう、体制を構築します。
- (3) カスタマーハラスメントへは毅然と対応し、弁護士など外部専門家とも連携し、必要に応じて、注意・警告・施設の利用制限・サービスの停止等を行います。
- (4) 悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応

します。

- (5) 職員がカスタマーハラスメントへ適切な対応ができるよう、対応方法等必要な教育を行います。
- (6) 職員によるカスタマーハラスメントの防止にも努めるとともに、他の事業主から事実関係の確認その他必要な協力を求められた場合には、適切に対応します。
- (7) カスタマーハラスメントの被害に遭った職員の心身の健康に配慮し、当協会医科学委員会等とも連携の上、メンタルケアや相談窓口の設置など適切な支援を行います。また相談した職員に対し不利益な対応は行いません。

4. 留意事項

職員は、カスタマーハラスメントの被害を防止するとともに、サービス利用者等への適切な対応を行うため、次の事項について留意します。

- (1) サービス利用者等との十分なコミュニケーションや丁寧な説明に努めること。
- (2) サービスに関する知識及び対応能力の向上に努めること。
- (3) サービス利用者等の権利や利益に配慮し、適切な対応を行うこと。
- (4) 障害者差別解消法その他の関係法令を遵守し、必要な合理的配慮を行うこと。

令和8年10月1日

公益財団法人坂井市スポーツ協会