

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1 はじめに

公益財団法人倉敷市スポーツ振興協会（以下、「当協会」という。）は、市民の心身の健全な発達、明るく豊かな市民生活の形成及び活力ある社会の実現に向け、生涯スポーツ及び競技スポーツの振興に取り組んでいます。

施設・公園利用者様や各種事業の参加者様をはじめとする関係者の皆様（以下、「利用者様等」という。）からは、多くの温かいお言葉や貴重なご意見をいただき、至らない点については真摯に受け止め、改善に向けた努力を重ねているところです。

一方で、一部ではありますが、従業者への不当な要求や暴言などの迷惑行為（カスタマーハラスメント）が見受けられることがあります。これらの行為は従業者の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を害するほか、サービスの停滞・低下を招くものです。

当協会は、このような行為の事実があれば、組織として毅然とした態度で対応してまいりますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

「利用者様等からの要求・言動のうち、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当なものであって、当該手段・態様により従業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定義します。

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」参照

## 3 カスタマーハラスメントに該当する行為

- (1) 長時間にわたって怒鳴る、罵倒する等の脅迫的な言動
- (2) 人格を否定する発言または侮辱的な発言
- (3) 土下座その他の屈辱的な行為の強要
- (4) 合理的な理由のない商品の交換、過剰な損害賠償の要求その他の不当な要求
- (5) 従業者の解雇、降格その他の懲戒処分を要求する言動
- (6) 業務を妨害する執拗な電話、来訪または電子メールの送信
- (7) SNSその他のインターネット上での誹謗中傷または虚偽情報を流布することをほのめかす言動
- (8) 暴力行為または暴力をほのめかす言動
- (9) つきまとい、身体接触または性的な言動
- (10) その他、業務に支障をきたす迷惑行為や不適切な言動

## 4 カスタマーハラスメントへの対応

【協会内対応】

- (1) カスタマーハラスメント発生時には、当協会として適切な判断ができる体制を

構築します。

- (2) カスタマーハラスメントへの対応方法や手順を定め、従業者に必要な教育を行います。
- (3) カスタマーハラスメントを受けた従業者の心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組めます。
- (4) 自らが取引先等に対し、カスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業者に啓発を行います。

【協会外対応】

- (1) 合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- (2) カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、従業者を守るため、利用者様等への対応を中止する場合があります。
- (3) 更に、悪質なものと判断した場合は、警察や外部の専門家に連絡のうえ、適切に対処いたします。

## 5 カスタマーハラスメントの対応姿勢

当協会がカスタマーハラスメントであると判断した場合は、従業者の安全確保措置を講じたうえで、組織として毅然とした対応を行います。