公益財団法人徳島県スポーツ協会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人徳島県スポーツ協会（以下「当協会」という。）は、県民の皆様の健康増進やスポーツ振興、ならびに指定管理施設の円滑かつ適切な運営に努めております。

当協会では、利用者の皆様からの健全なご意見・ご要望には真摯に対応いたします。一方で、職員の人権を守り、安心して業務に従事できる就業環境を確保するとともに、利用者の皆様へ高品質なサービスを継続的に提供するため、厚生労働省のガイドライン等を踏まえ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり定めます。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

当協会が管理運営する施設や各種事業、サービスにおいて、一般及び利用者の皆様、加盟団体及び関係団体、関係機関、事業者等からの要求や言動のうち、「要求内容の妥当性に欠けるもの」、または「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」であり、職員の就業環境が害される行為を対象とします。

【具体的な行為例】

1. **身体的・精神的な攻撃**
   - 暴行、傷害、器物損壊
   - 威圧的な言動、大声、暴言、脅迫、誹謗中傷、侮辱、差別的発言
2. **過剰・不当な要求**
   - 制度上・法的・構造的に対応不可能な要求
   - 社会通念上不相当な謝罪の要求（土下座の強制、不当な始末書提出要請など）
   - 金銭補償や特別扱い等の不当な要求
3. **継続的・拘束的な行動**
   - 理由のない長時間の電話、面談の継続（拘束行為）
   - 執拗な同一内容の繰り返し・連続したクレーム
   - 窓口や施設内での不退去、長時間の居座り
4. **プライバシー侵害・信用毀損行為**
   - 職員個人へのつきまとい、連絡、盗撮・無断録音
   - 職員個人の氏名や顔写真、対応内容等のインターネット・SNS への無断投稿・晒し行為
5. **その他**
   - 業務スペースへの無断立ち入り、各種ハラスメント（セクシャルハラスメント等）
   - 事前連絡なしでのクレームに関する突然の来所

2. カスタマーハラスメントへの対応方針

1. **組織的対応の徹底**

   職員個人に現場対応を委ねず、上司・管理部門を含めた組織全体で対応します。また、必要に応じて複数名での対応や録音・記録を行います。

2. **対応のお断りおよび施設利用制限**

   カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然とした態度で注意・警告を行い、なお改善されない場合は対応を打ち切るとともに、施設の利用許可取り消しや入場・滞在をお断りいたします。

3. **外部機関との連携（警察・弁護士等）**

   悪質と判断される行為、不退去、暴力、脅迫、器物損壊等の犯罪行為が認められる場合は、速やかに警察へ通報、又は相談をするとともに、弁護士等の専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対処いたします。

3. 利用者の皆様へのお願い

当協会は、スポーツを通じて県民の皆様が安全・安心に過ごせる環境づくりを目指しております。すべての利用者の皆様と職員が互いに尊重し合える関係を築くため、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和 8 年 10 月 1 日

公益財団法人徳島県スポーツ協会