公益財団法人山梨県スポーツ協会
カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人山梨県スポーツ協会（以下、「当協会」という。）は、山梨県におけるスポーツを振興し、県民の体力の向上を図るとともに、スポーツ精神を養うことを目的として様々な事業に取り組んでいます。その取組にあたり当協会に寄せられるお問い合わせ・ご意見・ご要望は、当協会の業務改善や事業の品質向上につながるものであり、真摯に耳を傾け、誠実に対応しております。

しかしながら、ご意見・ご要望の中には、社会通念上不相当な言動や要求、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、職員の人権を尊重し、心身の健康にも配慮するとともに、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てまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

１　カスタマーハラスメントの定義

施設の利用者等からのご意見・ご要望、その他言動のうち、そ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・態様が社会通念上相当な範囲を超えるものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの、または害される恐れのあるもの

２　カスタマーハラスメントに該当すると考えられる例

主な例は次のとおりですが、あくまでも例示であり、これらに限るものではありません。

(1) 暴行・脅迫・傷害・強要・名誉棄損・侮辱・暴言等
(2) 過剰な要求、威圧的な言動等
(3) 業務に支障を及ぼす行為（必要以上の長時間にわたる拘束、複数回にわたる同一クレーム等）
(4) 職員個人への攻撃、要求、つきまとい
(5) 当協会・職員の信用を棄損させる行為（SNS、インターネットへの写真、音声、映像、個人情報の公開等を含む。）
(6) 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪、土下座の要求、面会の強要
(7) セクシュアル・ハラスメント
(8) 回答の強要
(9) 解決が容易ではないことに対しての要求・意見（一定の時間を要するもの、不特定多数のモラル等に起因するもの、多額の費用がかかるもの、法令・条例などの改正等）

３　カスタマーハラスメントへの対応について

(1) 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職員に行います。
(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、警察や弁護士など外部専門家とも連携し、必要に応じて、注意・警告等をします。
(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) 施設利用等をお断りするなど必要と認める措置をとることがあります。
(6) 相手方の言動に対しての妥当性を判断する客観的記録として、動画撮影や録音を行うことがあります。

４　その他

(1) 職員がカスタマーハラスメントを行わないよう、必要な教育を職員に対して行います。
(2) 本方針については、各種法令などの内容を踏まえ、更新します。

令和８年１０月
公益財団法人山梨県スポーツ協会