

公益財団法人日本スポーツ協会（JSPO） カスタマーハラスメントへの基本方針

公益財団法人日本スポーツ協会(JSPO)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、当協会登録者等・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・ご要望には真摯に耳を傾け、誠実に対応します。

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・要求、人格を否定する言動等の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

厚生労働省が現在令和6年中のとりまとめに向け検討しているカスタマーハラスメント対策に関する方針案では、カスタマーハラスメントは以下のように定義されています。

- 顧客や取引先、施設利用者、そのほかの利害関係者が行うこと
 - 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
 - 労働者の就業環境が害されること
- 以上の3つの要素をいずれも満たすもの

2. カスタマーハラスメントに該当すると考えられる例

当協会に関係する方または第三者からの以下の例のような言動および社会通念上不相当な対応を要求する行為により、職員の就業環境が害される場合、カスタマーハラスメントと判断いたします。

<例>

- (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) 当協会・職員の信用を棄損させる行為(SNS投稿等)
- (5) セクシュアル・ハラスメント

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、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。

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。
- (3) 当協会総合企画委員会は、本基本方針を策定するとともに、本基本方針に基づき対応マニュアル等を整備します。
- (4) 本基本方針の改廃は、総合企画委員会の決議によるものとします。

令和7年1月15日

公益財団法人日本スポーツ協会