

制定：令和 8 年 10 月

公益財団法人 千葉市スポーツ協会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人千葉市スポーツ協会（以下、「当協会」という。）は、市民のスポーツ・レクリエーション活動の普及振興に関する事業及びスポーツ・レクリエーションを通じた地域のコミュニティづくりの支援を行うことにより、市民の健全な心身の発達と、明るく豊かな地域社会の発展に寄与することを目的に、各種スポーツ事業の展開を行っております。

利用者の皆様より当協会に寄せられるお問い合わせ、ご相談、ご意見、ご要望は業務改善・サービス向上にあたり貴重なものであり、丁寧に対応してまいります。

一方で、ご意見やご要望、要求の内容の妥当性に照らして、態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段、態様により職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントであると考えており、当協会職員の就業環境の悪化や利用者等へのサービス低下に繋がりにくいものと考えております。

利用者サービスの維持及び当協会職員が安心して業務に取り組むことができる環境保持のため、カスタマーハラスメントに該当する行為については、組織として毅然と対応をしていくことが不可欠であり、「公益財団法人千葉市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」を以下のとおり策定しました。

カスタマーハラスメントの定義

職員が業務上関わる、すべての方々からの言動のうち、要求内容が妥当性を欠く、あるいは、当該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、職員の就業環境が害されるもの。

（１）要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 当協会が提供する各種サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、当協会が提供するサービスの内容と関係がない場合

（２）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的、差別的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ SNS/インターネットによる誹謗中傷
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントと疑われる行為があった場合には、複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。
- (2) カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、警告を行う、対応を終了する、退去を求めるなど毅然と対応します。
- (3) 悪質な場合は、警察への通報のほか、弁護士への相談など法的な対応を行います。
- (4) カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修を実施します。
- (5) カスタマーハラスメントに対する相談体制を整備します。
- (6) SNS等への不当な投稿に対し削除要請を行います。
- (7) 録音・録画・対応記録等により事実の把握を実施します。

多くの利用者の皆様には、上記のような事案が発生することはありませんが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、本方針に則り、毅然と対応いたします。

今後とも皆様に対し、良いサービスを提供できますよう尽力して参りますので、引き続きご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。