

公益財団法人京都市スポーツ協会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人京都市スポーツ協会（以下、「当協会」という。）は、多様化した市民のスポーツ活動に対する欲求にこたえ、市民スポーツの普及・振興に関する事業を積極的に推進し、もって市民の健全な心身の発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目指し、様々な活動を進めています。

当協会に寄せられるご意見・ご要望、ご相談等は、サービス、接遇、業務運営等の改善につながる重要な情報であり、丁寧に対応してまいります。

しかしながら、その内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える場合には、職員の就業環境を害するほか、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、サービスを適正に提供するため、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してまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントは、次の3つの要素を全て満たすものとする。

- (1) 顧客等の職員以外の者からの職員に対する言動
- (2) 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの
- (3) 職員の就業環境が害されるもの

2. カスタマーハラスメントに該当する行为例

行为例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

- (1) 身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- (2) 威圧的な言動
- (3) 継続的、執拗な言動
- (4) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- (5) 差別的、性的な言動
- (6) 特定の職員を対象とする攻撃、要求
- (7) SNS、インターネット等での誹謗中傷
- (8) 不当な損害賠償請求

3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実関係を把握した上で、毅然と対応する。
- (2) カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、対応を中止することがある。

- (3) 特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など、法的な対応を検討する。

4. カスタマーハラスメント対策

- (1) カスタマーハラスメント対策マニュアルの策定及び職員への周知
- (2) 録音・録画・対応記録等による事実の把握
- (3) SNS 等への不当な投稿に対する削除要請
- (4) カスタマーハラスメントに対する相談体制の整備
- (5) 警察への通報や、専門家（弁護士等）との連携