

公益財団法人光市スポーツ振興会における

カスタマーハラスメントに関する基本方針

令和8年10月1日施行

本会は、施設利用者をはじめ、市民等から寄せられるご意見・ご要望を、施設運営におけるサービス品質の向上に生かすなど誠実に対応します。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、長時間の拘束、過度な要求など、職員の人格や安全を損なうカスタマーハラスメントには、組織として毅然と対応し、職員を守ります。

職員の安全と尊厳を守ることは、安定したサービス提供のためにも重要であると考えています。

1 カスタマーハラスメントとは

利用者などから職場で受けた言動の内、社会の常識からみて許される範囲を超え、職員が働く環境を害するものをいい、電話、メール、SNSでの言動も含みます。

次のような行為があった場合、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

- 大声で怒鳴る、侮辱する、人格を否定する
- 「殺す」「家に行く」などと脅す
- 同じ内容の要求や苦情を長時間、繰り返し続ける
- 職員を長時間拘束し、電話や面談を終わらせない
- 土下座、過度な謝罪、金銭や無償サービスを不当に要求する
- 職員の氏名、住所、連絡先などを執拗に聞き出そうとする
- 職員の写真や動画を無断で撮影・公開する。職員の個人情報をSNSなどにのせる

- 事実と異なる内容を流布し、職員や本会の信用を傷つける
- 暴力、物を投げる、つきまとうなどの危険な行為をする

ただし、施設やサービスに関する正当なご指摘、通常範囲での改善要望、合理的な説明の求めまで一律にカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。また、障害のある方が、差別をしないよう求めたり、必要な配慮を申し出たりすることもカスタマーハラスメントではありません。

2 本会の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、本会は次の対応を取ることがあります。また、職員をできる限り一人で対応させず、組織で対応します。

- 対応する職員を変更する
- 上司または担当者が対応を引き継ぐ
- 電話や面談を終了する
- 書面やメールでのやり取りに切り替える
- 今後の対応方法や連絡窓口を限定する
- 来場・来館、利用、訪問、取引などをお断りする
- 必要に応じて警察、弁護士、関係機関へ相談する

なお、悪質なカスタマーハラスメントの場合には、警告や施設の条例等で定める範囲等でのサービスの提供の停止や立ち入りの禁止、警察への通報、弁護士と連携した対応などをとります。また、危険が差し迫っている場合は、職員の安全確保を最優先とします。

3 職員の対応手順例

(1) 初期対応

まずは相手の話を遮らず、事実関係を確認します。

「ご不快な思いをおかけした点について、お話を伺います。確認のため、発生した日時と状況を教えていただけますか。」

(2) 相手の要求が不明確な場合は、次のように確認します。

「ご要望の内容を正確に確認したいので、具体的にお聞かせください。」

(3) 改善できる問題がある場合

「ご指摘の内容を確認し、本会で対応できる範囲を検討いたします。」

(4) 暴言や威圧が続く場合

「これ以上、威圧的な言動が続く場合は、対応を終了させていただくことがあります。」

(5) 長時間の拘束や同じ要求が続く場合

「必要なご説明は行いましたので、本日の対応はここまでとさせていただきます。今後は担当者からご連絡します。」

(6) 暴力・脅迫などの危険がある場合

「職員の安全を確保するため、これ以上の対応はできません。必要に応じて関係機関へ相談します。」

危険を感じた職員が一人で対応を続けられないよう、上司や担当者へすぐに引き継ぐ運用にします。

4 本会における相談・報告窓口

カスタマーハラスメントを受けた職員は、一人で抱え込まず、下記の窓口へ報告、相談をしてください。また、カスタマーハラスメントに該当するか迷う場合も相談できます。

- ・ 事務局長
- ・ 所属長
- ・ 緊急時の連絡先 業務執行理事又は事務局長とする。所属長経由または直接連絡してください。

本会は、相談した人、被害を受けた人、事実の確認に協力した人など、関係する人のプライバシーを守ります。

また、相談したことや、事実の確認などに協力したことを理由に、解雇その他の不利益な扱いはしません。都道府県労働局に相談したり、紛争解決の援助を求めたり、調停を申し立てたり、調停に出席したりした場合も同じです。

5 カスタマーハラスメントに該当すると思われる件についての記録

カスタマーハラスメントに該当あるいは該当する可能性のある件について、下記の内容を記録して報告・相談してください。記録は、事実と評価を分けて記載してください。

- ・発生日時、場所、対応した時間
- ・対応した職員の氏名
- ・相手の氏名、連絡先等
- ・相手の発言や要求内容
- ・上司等が取った対応
- ・職員の心身への影響

6 本会の事後対応

本会は、カスタマーハラスメント行為者への対応だけでなく、職員へのフォローも行います。

- ・職員から状況を聞き取る
- ・対応を一人に集中させなかったか確認する
- ・必要に応じて勤務場所や担当を一時的に変更する
- ・心身への負担が続いていないか確認する
- ・対応記録を基に再発防止策を検討する
- ・判断に迷う事案は、労務・法務の専門家へ相談する