

公益財団法人富山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

令和 8 年 10 月

公益財団法人富山市スポーツ協会長

1. 基本的な考え方

当協会では、市民からの声は今後のサービス向上や業務改善等につながる貴重な情報源であり、真摯に向き合っています。

一方、一部の利用者等の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものがあり、こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、利用者等との関係をより良いものとするにつながると考え、公益財団法人富山市スポーツ協会における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当協会におけるカスタマーハラスメントの定義

当協会では、カスタマーハラスメントを「利用者等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 「利用者等の要求の内容が妥当性」を欠く場合の例

- ① 協会が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ② 要求の内容が協会の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

(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もの」の例

- ① 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ③ 威圧的な言動
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ⑥ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ⑦ 差別的な言動
- ⑧ 性的な言動
- ⑨ 職員個人への攻撃、要求など

3. カスタマーハラスメントへの対応方針

(1) カスタマーハラスメントの判断

① 利用者等の要求内容に妥当性はあるか

利用者等の主張に関して、まずは事実関係、因果関係を確認し、当協会に過失がないか、または根拠のある要求がなされていないかを確認し、利用者等の主張が妥当であるかどうか判断します。

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

利用者等の要求内容の妥当性の確認と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認します。

(2) 職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる場合の対応

録音・録画・対応記録・時間の計測など検証可能な証拠を収集します。また、悪質性が高いと疑われる場合には、単独での対応はせず複数名で対応します。

(3) 職員の相談対応体制の整備

カスタマーハラスメントを受けた職員が気軽に相談できるよう事務局へ相談窓口を設置します。

相談は、カスタマーハラスメントが実際に発生している場合だけでなく、発生の恐れがある場合やカスタマーハラスメントに該当するか判断がつかない場合も含めて、幅広く相談に応じて迅速かつ適切に対応します。