



制定：令和7年11月1日

公益財団法人 横浜市スポーツ協会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人横浜市スポーツ協会（以下、「当協会」という。）は、明るく豊かな市民生活の実現に向け、スポーツの普及と競技スポーツの振興、市民の健康づくり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お問い合わせ、ご相談、ご意見、ご要望は業務遂行にあたり貴重なものであり、丁寧に対応してまいります。

他方、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ます。

当協会職員の人権を尊重するため、カスタマーハラスメントに該当する行為については、組織として毅然とした対応をしていくことが不可欠と考え、「公益財団法人横浜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。

該当する行為

行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

- ア 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）
- イ 威圧的な言動
- ウ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- エ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- オ 差別的な言動、性的な言動
- カ 職員個人への攻撃、要求
- キ 職員の個人情報等の SNS、インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ク 正当な理由のない商品交換、金銭保証の要求、謝罪、土下座の要求、面会の強要
- ケ 施設外での拘束

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- （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、組織として事実を把握するように努めます。
- （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もあります。
- （３）特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、法的に対応することもあります。

カスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメントを理解するための意識啓発
- ・録音・録画・対応記録等による事実の把握
- ・SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の研修
- ・カスタマーハラスメントに対する相談体制
- ・警察への通報や、弁護士等、専門家との連携