

公益財団法人新潟県スポーツ協会 カスタマーハラスメント対策方針

公益財団法人新潟県スポーツ協会（以下「本会」という。）は、県民の皆様、加盟団体、競技者、指導者、保護者等との適切かつ良好な関係の下で事業を推進することを基本としております。

一方で、これら関係者による本会職員への暴行・暴言・過度な要求・長時間の拘束など、その言動のみならず、手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えた場合には、職員の就業環境を害し、事業運営に重大な支障を生じさせるおそれがあります。

そこで、令和8年10月1日から施行される厚生労働省による「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」に基づき、以下のとおり「カスタマーハラスメント対策方針」を定め、本対策方針を職員に周知するとともに、適切な対応が行えるよう啓発に努め、職員の安全と健全な就業環境の確保に努めることとします。

1 基本方針

本会は、職場におけるカスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、職員の心身の安全を守ることを最優先とします。

不当な言動等が認められる場合には、適切な対応を行うとともに、必要に応じて警察・関係機関への相談等を行います。

2 対象となる行為

以下のような社会通念上許容される範囲を超える言動や手段・態様をカスタマーハラスメントとして扱います。

- ・そもそも要求に理由がない又は本会事業と全く関係のない要求
- ・想定を著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

3 職員等の対応

- ・単独での対応を避け、必要に応じて上司・複数名で対応します。
- ・危険を感じた場合は、速やかに対応を中止し、管理職へ報告します。
- ・暴力等の犯罪行為が認められる場合は、警察への通報を検討します。
- ・事案発生時は、日時・内容・対応者・証拠（録音・録画を含む。）等を記録します。

4 相談窓口の設置

本会内にカスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、職員が安心して相談できる体制を整備します。なお、相談者のプライバシーを保護し、相談したこと等を理由とする不利益な取扱いはい行いません。

5 事後対応・再発防止

事実関係を迅速かつ正確に確認し、カスタマーハラスメントが生じた事実が認められた場合には、速やかに被害者に対して必要な配慮のための適切な措置を行います。また、事案の内容に応じて実効性のある再発防止策を検討し、組織として改善を図ります。

6 カスタマーハラスメント抑止のための措置（対応の実効性確保）

特に悪質と考えられるものへの対処方針を次のとおり定め、職員に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備します。

- ・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・行為者に対して警告文を発出すること。
- ・行為者に対して本会の関係施設等への出入りを禁止すること。

以上の対策方針に基づき、本会は職員の安全と尊厳を守り、健全な事業運営を確保してまいります。

令和8年10月1日制定

公益財団法人新潟県スポーツ協会
会長 花角 英世