

# カスタマーハラスメントに対する方針

公益財団法人八尾体育振興会

## 1 はじめに

当法人は、定款の目的である「体育・スポーツの振興並びに地域社会の健全な発展に寄与すること」に基づき、指定管理業務を中核とした各施設の利用者や自主事業等の参加者等（以下「利用者」という。）との接点において、徹底した利用者視点に基づく利用者本位の業務運営を実現するとともに、すべての利害関係者に対して公益法人としての社会的責任を果たすべく、日々の業務に取り組んでおります。

これらの実現のためには、当法人で働く職員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる環境を整えることも重要であると考えております。

これからも、利用者に満足いただけるメニューやサービスを提供するために、利用者の声を真摯に受け止め、その声を運営に活かすことにより、すべてを利用者の立場で考える法人として、利用者に対する誠実かつ公正な対応を追求してまいります。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、職員一人ひとりを守ることも、継続的に質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

利用者からの申し出・言動のうち、当該申し出・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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あって、当該手段・態様により、当法人職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

※ 以下の記載は当法人がカスタマーハラスメントと考える行為の例示であり、これらに限られるものではありません。

#### 【該当する行為例】

威嚇・脅迫・恫喝・強要行為

暴言・暴力・人格を否定する発言・個人を侮辱する発言

継続的・執拗な言動

社会通念上受け入れられない要求

合理的な範囲を超える時間的拘束・場所的拘束（居座り）

合理的な理由のない謝罪要求

当社社員に関する処罰の要求

SNS やインターネット上での誹謗中傷

プライバシーの侵害

セクシュアルハラスメント行為など

### 3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当法人は、当法人で働く職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、組織で毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

### 4 カスタマーハラスメントへの取り組み

当法人は、本方針によりカスタマーハラスメントに対する法人としての姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築します。

カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定

- ・ 当法人で働く職員への教育・研修の実施
- ・ 当法人で働く職員のための相談・報告体制の整備