

公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団 カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

1. 基本方針策定の主旨

公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団(以下、「財団」という。)は、区民が「いつでも・どこでも・だれでも・いつまでも」身近なところでスポーツに親しめる「生涯スポーツ社会」の実現を目指し、スポーツ・レクリエーション事業や社会体育施設の管理及び運営事業を実施し、幅広いスポーツ・レクリエーションの普及・振興に努めています。

その中で、利用者や関係者の皆さまからお寄せいただく苦情、意見、要望は、サービス向上につながる貴重なものであり、財団は真摯に向き合い、誠実に対応します。

一方で、職員等への人格を否定する言動や、著しく不当な要求などは、職員等の就業環境を害するだけでなく、適正な業務遂行を阻害し、他の利用者等へのサービス低下を招きかねません。そのため、財団は、「労働施策総合推進法」および「東京都カスタマーハラスメント防止条例」に基づく事業者として、すべての職員等が安全に業務に従事できる環境を保持するため、本方針を定め、組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

利用者等から職員等に対し、業務に関して行われる社会通念上許容される範囲を超えた言動や著しい迷惑行為により、就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。具体的には以下の行為を指します。ただし、これらの行為は例示であり、これらに限定されるものではありません。

暴力的な行為：殴る、蹴る、物を投げる、机を叩く、唾を吐きかける等

暴言・誹謗中傷：乱暴な言葉遣い、個人を攻撃する悪口等

威嚇・脅迫：怒鳴る、大声を出す、執拗な責め立て、恐怖を与える言動等

侮辱・差別的言動：人格の否定、身体的特徴や属性に関する差別発言等

不当な要求：土下座の強要、不当な賠償請求、過度な謝罪や処分の要求等

時間の拘束：長時間の居座り、執拗な電話や同じ話の繰り返し等

SNS 等への投稿：職員の氏名・写真の無断掲載、事実無根の誹謗中傷等

3. カスタマーハラスメントへの対応

職員等がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、直ちに職員等の安全確保を最優先とし、組織として毅然とした態度で臨みます。行為者に対しては、状況に応じて行為の中止を申し入れるとともに、施設からの退去を求めるなど必要な措置を講じます。さらに、世田谷区の関係部署や弁護士、警察等の外部専門機関と緊密に連携し、適切な解決および法的措置を含め対応します。

4. 適用の範囲

本方針は、財団で働くすべての役員および職員(正規職員、契約職員、非常勤職員、臨時職員)を対象とします。また、世田谷区派遣職員、事業従事者(指導員、ボランティア等)、管理施設等で業務に従事する者についても、本方針の趣旨を踏まえ、必要に応じて準用します。

附則(令和 8 年 10 月 1 日)

この方針は、令和 8 年 10 月 1 日から適用する。

公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団
理事長 石崎 朔子