公益財団法人名古屋市教育スポーツ協会
カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

当協会は、名古屋市の外郭団体として、職員一人ひとりが市民ニーズを的確に把握し、より質の高いサービスを提供していかなければなりません。

利用者等の皆様からのご意見やご要望は、協会運営に当たり、大変貴重なものであることから、真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応することは、職員の責務です。

一方で、これらのご意見やご要望の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの言動は、職場環境を害するほか、業務への支障や他の利用者様へのサービスの低下を招く重大な問題です。

当協会では、職員が安心して働くことができる職場環境を整備し、より質の高いサービスを提供するため、これらの言動に対し、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

次の3つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

(1) 職員以外の者からの職員に対する言動

(2) 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの

(3) 職員の就業環境を害するもの

3 カスタマーハラスメントに該当する例

カスタマーハラスメントに該当する例として、以下のようなものが想定されます。なお、例示であり、これらに限定されるものではありません。

- 暴行、傷害など身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求など精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求
- 特定の職員を対象とした攻撃、要求
- SNSやインターネットなどでの誹謗中傷

4 カスタマーハラスメントへの対応について

(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、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。

(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、窓口等での対応を中止することがあります。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など、法的な対応を検討します。

令和 8 年 10 月 1 日

公益財団法人名古屋市教育スポーツ協会