

カスタマーハラスメント に対する基本方針

公益財団法人宮城県スポーツ協会(以下「当協会」)は、本県の県民一人ひとりが、スポーツの価値を享受し、生涯にわたる豊かなスポーツライフを実現できることは、活力に満ちた幸福で豊かな“みやぎ”を創ることにもつながると考え活動しております。

その上で、近年社会問題化している顧客・取引先からの暴言や脅迫、暴力をはじめとするカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」)から職員の人権を守り、安心して働ける職場環境を整えることで利用者及び関係団体、近隣住民の皆様により良い事業を提供することができると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2026年10月

公益財団法人宮城県スポーツ協会 理事長

1 定義

職場において行われる利用者等の言動(電話やSNS等のインターネット上で行われるものを含む。)であって、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により、職員の就業環境が害されるもの。

2 対象となる行為(禁止行為)

(1)「要求内容」に妥当性がないもの

- ・当協会において過誤や過失が認められないもの
- ・要求の内容が、当協会が提供する場合と関係がないもの
- ・特定の性別や年齢の職員による対応を要求するもの
- ・その他

(2)要求を実現するための「手段・態様」が不当なもの

- ・身体的暴行(暴行・傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な態度
- ・土下座の強要
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動(不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応)
※長時間拘束の目安：状況がこう着してから、15分～30分程度
- ・差別的な言動
- ・性的な言動、無断撮影
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・器具の破損
- ・その他

(その他、不当とされる場合があるもの)

- ・施設利用料の不払い要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求
- ・その他当協会において不当と判断するもの



STOP! カスタマーハラスメント —みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは?

カスタマーハラスメントとは、例えば、
・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主観**
内容等に問題があるもの
・主観する内容には正当性があるが、**暴力**や
暴言など、**主観方法**に問題があるものが
考えられます。
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる
可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員
に意見を伝える際には、以下の点を意識し
てみてください。

- ①①と呼吸、置きましよう!
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、
そして理由を丁寧に伝えましよう!
- ③従業員の説明も聞きましよう!



引用：『厚生労働省』カスタマーハラスメント対策啓発ポスター

3 当協会の対応

(1)対応方針

問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な対話を重視しますが、カスハラと判断される言動があった場合、当協会は組織として毅然と対応し、以下の措置を講じる場合があります。

- ・対面や電話での対応の中止
- ・必要に応じた会話や電話などの録音
- ・施設外への退去要請
- ・施設の利用中止・お断り

(2)悪質行為への対応

警察や弁護士など外部専門機関と連携し、適切に対応いたします。

4 皆様へのお願い

健全な職場環境の確保を通じて、より一層のサービス向上に努め、利用者及び関係団体の皆さまと信頼関係を深めていくことを目指してまいります。

しかし、万が一、カスハラに該当する行為があった場合には、本方針に則り毅然とした対応をさせていただきます。皆様のご理解とご協力を今後ともお願い申し上げます。