カスタマーハラスメントへの取組について

独立行政法人日本スポーツ振興センター

１．独立行政法人日本スポーツ振興センター（以下、「センター」といいます。）は、お客様等から寄せられるご意見及びご要望を、業務の改善及びサービスの向上に資するものとして真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応します。

　一方、役職員の人格又は尊厳を侵害し、又は安全若しくは就業環境を害するような社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、役職員を守り、事業を適正かつ継続的に実施するため、組織として毅然と対応します。

２．センターにおけるカスタマーハラスメントとは、「職場において行われるお客様等の言動であって、役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、役職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

　お客様等と役職員の人権が尊重される環境をつくるとともに、相互の関係をより良いものとするために、カスタマーハラスメントを禁止します。以下にカスタマーハラスメントの対象となる行為の具体例を示しますが、これらに限定されるものではありません。

《対象となる言動の例》

イ　内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①性的な要求や、役職員のプライバシーに関わる要求をすること。

②契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。

③契約金額の著しい減額の要求をすること。

④商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

ロ　手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①身体的な攻撃（暴行、傷害等）

②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

③威圧的な言動

④継続的、執拗な言動

⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

３．センターは、カスタマーハラスメントへの対応として以下に取り組みます。

①事実関係の迅速かつ正確な確認及び対応

②相談体制及びメンタルヘルス相談窓口の整備

③再発防止措置、役職員に対する教育・研修の実施

４．正当な苦情、意見、要望、権利行使又は合理的配慮の申出は、カスタマーハラスメントには当たりません。センターは、これらの申出をカスタマーハラスメントとして不当に扱うことなく、適切に対応します。

以上