

一般財団法人伊勢湾海洋スポーツセンター

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

一般財団法人伊勢湾海洋スポーツセンター（以下「センター」という。）は、津ヨットハーバーをはじめとする施設を利用される皆さまから寄せられるご意見、ご要望及びご指摘を、施設運営及びサービス向上のための貴重な機会と捉え、誠実かつ適切な対応に努めます。一方で、利用者等からの要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴言、脅迫、長時間にわたる拘束、過度な要求など、職員の尊厳を傷つけ、その就業環境を害するものもあります。センターは、利用者の皆さまに安全・安心で質の高いサービスを継続して提供するためには、職員が安心して働くことのできる職場環境を確保することも重要であると考えます。このため、正当なご意見、ご要望及び苦情には引き続き誠実に対応するとともに、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員個人に対応を委ねることなく、組織として適切かつ毅然と対応します。

2 定義

この基本方針において、「職員」とは、就業規則第2条に定める職員及び処務規程第5条の2の規定により雇用された嘱託職員、臨時職員をいうものとします。

また、「利用者等」とは、利用者、取引先その他センターの事業に関係する者をいうものとします。「カスタマーハラスメント」とは、利用者等から行われる言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求内容に妥当性がある場合であっても、その手段、態様、頻度、継続性等が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。なお、施設運営、職員の対応、利用料金その他センターのサービスに関する正当なご意見、ご要望及び苦情については、カスタマーハラスメントには該当しません。

3 対象となる行為の例

次のような行為を想定しています。ただし、これらに限るものではなく、個々の状況、行為の内容、程度、頻度、継続性等を踏まえて総合的に判断します。

- ・暴行、傷害、物を投げる等の身体的な攻撃
- ・暴言、侮辱、人格否定、名誉を傷つける発言
- ・脅迫、威嚇、大声を上げる等の威圧的な言動
- ・土下座等の社会通念上過度な謝罪の要求
- ・合理的な理由のない金銭、補償、減免、特別扱い等の要求
- ・施設の規則や利用基準を超えた不当な要求
- ・長時間にわたり職員を拘束する行為
- ・同一内容の要求や苦情を執拗に繰り返す行為

- ・特定の職員を名指しして継続的に攻撃する行為
- ・業務上必要のない職員の個人情報等を執拗に聞き出そうとする行為
- ・差別的又は性的な言動
- ・業務を妨害する態様での撮影又は録音、若しくは撮影・録音した情報を不適切に利用する行為
- ・SNS やインターネット上における職員への誹謗中傷
- ・「SNS に掲載する」「マスコミに伝える」などの発言を、不当な要求を実現するための威圧的な手段として用いる行為
- ・その他、職員の安全又は就業環境を害すると認められる行為

4 カスタマーハラスメントへの対応

センターは、利用者等の言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、職員の安全及び就業環境の確保を図るため、組織として対応します。行為の内容や程度に応じて、注意・警告、対応者の交代、複数職員による対応、面談・電話等の対応の終了その他必要な措置を講じます。また、暴力、脅迫その他悪質又は危険性が高い行為については、対応を中止し、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関への相談又は連絡等を行います。

5 職員を守るための取組

センターは、職員がカスタマーハラスメントを一人で抱え込むことのないよう、相談及び報告体制を整備します。また、本基本方針に基づき、カスタマーハラスメントの防止及び対応に必要な事項を定めた規程並びに具体的な対応方法や判断基準を定めたマニュアルを整備し、職員への周知及び必要な研修を行います。カスタマーハラスメントを受けた職員については、心身の状況に配慮し、必要に応じて業務上の配慮その他必要な措置を講じます。また、カスタマーハラスメントについて相談又は報告を行った職員が、それを理由として不利益な取扱いを受けることはありません。

6 利用者の皆さまへのお願い

センターは、利用者等の皆さまからのご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い施設運営及びサービスの向上に努めてまいります。一方、職員も一人の人間として尊重され、安全かつ安心して業務を行うことのできる環境を確保する必要があります。

利用者の皆さまと職員がお互いを尊重し、津ヨットハーバーをはじめとする施設を誰もが安全・安心に利用できる環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。

令和 8 年 9 月 7 日 制定

令和 8 年 10 月 1 日 施行

一般財団法人伊勢湾海洋スポーツセンター
理事長 前葉 泰幸