

カスタマーハラスメントに対する基本指針

はじめに

一般社団法人大学スポーツ協会（以下、「当協会」といいます）では、大学スポーツの安全・安心な環境整備、学生アスリートのデュアルキャリア支援、さらには大学スポーツの価値向上やDX推進など、多岐にわたる事業を展開しております。

日々の活動において、会員の皆様や事業への参加者、支援者等の皆様（以下、「業務上関係者」という）からいただく貴重なご意見・ご要望については、真摯に受け止め、誠実な対応を心がけております。

一方で、昨今、社会通念上不相当な要求や、職員等の人格を否定する言動など、個人の尊厳を深く傷つける著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）が問題とされております。こうした行為は、健全な職場環境を損なうだけでなく、通常業務の遂行に支障をきたし、結果として提供するサービスの質を低下させる恐れがあります。

当協会は、職員等の人権を尊重し、持続的で質の高いサービスを提供し続けるため、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で組織的に対応してまいります。皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当協会においては、カスタマーハラスメントを「業務上関係者から職員等に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員等の就業環境を害するもの」と定義します。

「職員等」とは、当協会で働く人全てを指します。役員、正職員、嘱託職員、契約職員、アルバイト職員のほか派遣された職員等なども含まれ、当協会の事業活動に密接に関わる業務委託先のスタッフなども該当します。

「著しい迷惑行為」とは、以下のような行為を指します。ただし、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 就業者の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求

- 当協会や就業者の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 就業者へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

2. カスタマーハラスメントへの対応

当協会内での対応

- カスタマーハラスメントの発生に備え、職員等がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアを最優先に努めます。
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- より適切な対応を実施するために外部専門家と連携します。

当協会外への対応

- 常日頃からカスタマーハラスメントが発生しないよう業務上関係者とより良い関係の構築に努めます。
- カスタマーハラスメントが発生した場合、毅然とした対応で業務上関係者に合理的・理性的な話し合いを求めます。
- 悪質なカスタマーハラスメントを行われる場合は、取組みの提供・お取引をお断りまたは中止させていただくこともございます。

多くの業務上関係者には既に上記事項を遵守していただいております、感謝申し上げます。

当協会は、今後も業務上関係者とよりよい関係を構築し、質の高いサービスの提供及び業務上関係者の課題解決に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご理解・ご協力をいただけますようお願いいたします。