

公益財団法人日本武道館「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当財団は、武道の振興普及、書道の普及奨励を目的として様々な事業を行っています。また、利用者の皆様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当財団の事業及び施設運営において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の利用者並びにお客様の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力等、職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、利用者並びにお客様との関係をより良いものとするにつながると考え、公益財団法人日本武道館における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当財団では、カスタマーハラスメントを「顧客等（当財団の来館者、当財団施設を利用する団体及び個人、当財団で開催される武道大会及び催事の主催者、当財団の事業に関係を有する人の他、円滑な業務の遂行に当たって対応が必要な人等）から職員（役員、正職員のほか、嘱託職員、アルバイト等）に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。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
- 職員の人格の否定・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
- 当財団や職員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
- 職員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、つきまとい行為等

※「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

3. カスタマーハラスメントへの対応（当財団内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・外部の専門家（弁護士等）の連携等体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（当財団外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当財団でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察・外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。
- 当財団は、職員の安全確保及び事実確認のため、必要に応じて対応内容を記録し、録音を行う場合があります。

令和 8 年 10 月 1 日制定