

公益財団法人日本レクリエーション協会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

公益財団法人日本レクリエーション協会（以下「当協会」といいます。）は、「レクリエーションを通じて人々の心身の健康づくり、豊かな地域社会づくりに寄与する」ことを使命として活動しています。

当協会は、会員の皆様、加盟団体の皆様、資格取得者・受講者の皆様、認定校の皆様、自治体・関係機関の皆様など、多くの方々から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、サービス及び事業の向上に努めています。

一方で、ごく一部ではありますが、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為が発生することがあります。

当協会は、職員が安全かつ安心して業務に従事できる環境を確保するとともに、すべての関係者との健全な関係を維持するため、本方針を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

当協会では、会員、利用者、受講者、加盟団体、取引先その他関係者からの言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、またはその実現手段・態様が社会通念上不相当なものであって、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考えます。

対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- 大声による威嚇、暴言、人格否定、侮辱、誹謗中傷
- 脅迫的な言動や威圧的な要求
- 長時間の電話、居座り、繰り返しの問い合わせ等による過度な拘束
- 同一内容の執拗な要求や複数部署への反復的な申し立て
- 土下座、謝罪文作成等の過度な謝罪要求
- 社会通念上相当な範囲を超える金銭補償や特別扱いの要求
- 職員個人への執拗な連絡や付きまとい行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、個人情報の公開
- セクシュアルハラスメントその他のハラスメント行為
- 暴力行為、物品の破損その他の粗暴な行為

当協会の対応姿勢

当協会は、寄せられるご意見、ご相談、ご要望に対して誠実かつ丁寧に対応します。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、職員の安全及び人権を守るため、組織として毅然と対応します。

状況に応じて、

- 対応の中止
- 面談や電話対応の終了
- 施設への立ち入り制限
- 各種サービスや事業への参加制限
- 関係機関との連携
- 警察、弁護士等への相談
- 法的措置

等を講じる場合があります。

当協会における取り組み

当協会は、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、

- 職員への教育・研修の実施
- 相談・報告体制の整備
- 発生時の組織的対応
- 被害を受けた職員への支援
- 関係法令に基づく適切な対応

に取り組めます。

お願い

当協会は、会員の皆様、加盟団体の皆様、認定校の皆様、受講者の皆様をはじめ、多くの関係者の皆様との信頼関係を大切にしています。

今後もより良い事業運営及びサービス向上に努めてまいりますので、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

制定日：令和8年10月1日
公益財団法人日本レクリエーション協会
