

一般社団法人ジャパン・スポーツ・ラボラトリー
カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

一般社団法人ジャパン・スポーツ・ラボラトリーは、「子どもの笑顔から、家族の笑顔を創る」という理念のもと、幼児から高齢者まで誰もがスポーツを楽しみ、健やかで豊かな地域社会を創造するために、様々なお客様からのご意見やご要望に真摯に向き合い、その立場に立った対応を図ることを経営の根幹としています。そして、その推進にあたっては、スタッフのエンゲージメント向上に資する環境整備にも積極的に取り組んでいます。

こうした取り組みの中で、お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動のうち、スタッフの人格を否定する言動や暴力、セクシュアルハラスメントなど、スタッフの尊厳を傷つけるものがあつた場合には、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くゆゆしき問題となります。

私たちは、スタッフの人権を尊重するため、これらの要求や言動が確認された場合には毅然とした態度で対応するとともに、必要に応じて組織的に対応します。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により当法人のスタッフの就業環境が害されるものをいいます。

(お客様とは…会員の皆さまおよびその保護者・ご家族、体験会・イベント等の参加者、お取引先、活動施設の近隣にお住まいの方々、その他当法人の行う事業に関係を有するの方々)

■カスタマーハラスメントの対象となる行為の例

(厚生労働省が示す『職場におけるカスタマーハラスメント』に関する指針等を踏まえて策定)

- ・ 時間拘束型(長時間の拘束、居座り、電話を続ける 等)
- ・ リピート型(執拗な電話や面会要求、同一事案の複数部署への申し立て 等)
- ・ 暴言型(怒鳴り声をあげる、スタッフに対する侮辱・人格否定・名誉を毀損する発言 等)
- ・ 暴力型(殴る、蹴る、物を投げつける 等)
- ・ 威嚇・脅迫型(脅迫的な発言、反社会的勢力との関係の示唆 等)
- ・ 権威濫用型(権威を振りかざした要求、執拗な特別扱いの要求、謝罪文や土下座の強要 等)
- ・ 呼びつけ拘束型(クレームの詳細が不明なまま自宅や喫茶店に呼びつける 等)
- ・ 誹謗中傷型(インターネット上への名誉毀損・プライバシー侵害情報の掲載 等)
- ・ セクシュアルハラスメント型(不要な接触、待ち伏せ、つきまとい、性的発言 等)
- ・ 過剰要求型(対応困難な要求、金品や贈答品の要求 等)
- ・ 指導・運営介入型(指導方針・内容等への執拗な介入、特定の子どもへの特別扱いの要求 等)
- ・ 撮影・拡散型(スタッフの無断撮影、SNS等への無断掲載・拡散 等)

上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

■カスタマーハラスメントへの対応

- ・ カスタマーハラスメントの疑いがある事案が発生した場合には、その行為がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを慎重に判断するとともに、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- ・ スタッフがカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、複数名で対応するなど組織的に対応します。また、状況に応じて対応を中止する、またはお取引をお断りする場合があります。
- ・ さらに、警察や弁護士などの外部専門家と迅速に連携し、民事訴訟や刑事告訴等の各種法的措置を執ることがあります。

- 会員規約等に基づき、レッスン・施設利用・イベント等への参加をお断りする、または退会いただく場合があります。また、練習・試合会場等においては子どもたちの安全確保を最優先に対応します。

多くの会員・保護者の皆さまとは、上述に該当するような事案もなく良好な関係を築いており、今後もより良い関係づくりに努めてまいります。万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

制定 2026 年 9 月
以 上

本件に関する問い合わせ先
一般社団法人ジャパン・スポーツ・ラボラトリー（オールアルビレックス・スポーツクラブ）
担当部署：事務局
連絡先：TEL 025-201-7779／E-mail：info@all-albirex.or.jp
受付時間：平日 9:00～17:30