カスタマーハラスメント基本方針

特定非営利活動法人サロン 2002 は、「スポーツを通してのゆたかなくらしづくり」の実現に向け、文化としてのスポーツを日本に根付かせるとともに、さまざまな社会問題をスポーツのチカラで解決すべく、仲間とともに考え行動しています。

私たちは、あらゆる差別やハラスメント行為を許容せず、健全で安全な活動環境を維持するため、当法人の役職員、会員及びサロンメンバー（以下「当法人メンバー」といいます。）を保護し、カスタマーハラスメントに対して適切に対応する方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、会員、イベント・大会等の参加者およびその関係者、取引先、その他の外部からの問い合わせ者等（以下「参加者・関係者等」といいます。）からの要求や言動のうち、その内容や手段・態様が社会通念上不相当であり、当法人メンバーの就業・活動環境を害する行為を指します。 具体的には、以下のような行為が含まれますが、これらに限られるものではありません。

- 暴言・暴力・脅迫・恫喝・威嚇行為
- セクシャルハラスメント・差別的言動
- 当法人メンバーの人格や人権を否定する言動、プライバシーを侵害する行為（無断撮影・録音データの無断公開等を含む）
- 謝罪や土下座の強要
- 長時間の拘束・居座り・監禁・退去要請への不服従
- 長時間または頻回にわたる電話・メール等による執拗な連絡
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の流布、個人情報の公開およびこれらを示唆する言動
- 規約・契約の範囲外の対応や、制度・運営上対応不可能な措置の強要
- 大会・イベント等の運営方針やルール・判定等に対する執拗な抗議や運営妨害
- 正当な理由のない金銭・金銭補償・参加費等の返金要求、特別な便宜供与・優遇措置の要求
- その他、社会通念上相当な範囲を超える手段・態度による要求や、当法人メンバーの尊厳を損ない活動環境に著しい悪影響を及ぼす行為

なお、要求の内容自体に正当性がある場合であっても、その手段や態様が社会通念上不相当であればカスタマーハラスメントに該当します。

2. 私たちの責任と姿勢

私たちは、参加者・関係者等との関わりにおいても、相手方の人権を尊重し、誠実かつ適切な対応を心がけます。また、私たち自身が不適切な言動を行うことのないよう、当法人内の教育・研修や対応体制の整備を通じて、より良い関係構築に努めます。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為が発生した際には、個人の問題とせず組織的な体制で対応し、当法人メンバーの安全確保と心身のケアを最優先に努めます。また、正当な理由のない要求や不当な言動に対しては毅然と対応し、必要に応じて対応の打ち切り、イベント・事業等への参加お断り、退場要請等の措置を講じるほか、暴力行為や脅迫、悪質な業務妨害、あるいは法的な解決が必要と当法人が判断した事案については、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、厳正に対処いたします。

以上