カスタマーハラスメントに対する基本方針

（制定 令和８年10月１日）

１． はじめに

公益財団法人軽種馬育成調教センター（以下「センター」という。）では、公益財団法人としての役割を果たすとともに、関係者の皆様から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、適切な業務運営に努めております。

一方で、安全かつ円滑なセンターの業務の運営管理を継続していくためには、役職員の人格や尊厳が守られ、安心して業務に取り組むことができる環境を整えることも重要であると考えております。

昨今、カスタマーハラスメントに対する社会的な認知が高まる中、センターにおきましても、役職員を守り、適切な就業環境を確保するため、本方針を策定いたしました。

今後も、皆様との信頼関係を大切にし、適切かつ円滑な業務運営に努めてまいります。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。

２． カスタマーハラスメントの定義と行為の例

顧客等（当センター育成調教場の使用者及びその関係者、馬主、調教師、育成調教技術者養成研修受講者の家族並びにその他の関係者）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容に妥当性に照らし合わせて、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、役職員の就業環境が害されるもの。

（当センターにおいてカスタマーハラスメントと考える行為の例）

行為類型	具体例
身体的、精神的な攻撃	・ 腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為 ・ 侮辱的な発言や差別的な発言、誹謗中傷等、人格否定につながる行為
威圧的、脅迫的な言動	・ 恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動 ・ 「クビにする」「ただでは済まさない」等、職員に危害を加えることを示唆する脅迫的な言動
プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動	・ 役職員の住所、電話番号、家族構成等の個人情報を不当に聞き出し、又は取得しようとする行為
継続的、執拗な言動	・ 要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡を行う行為
拘束的な言動	・ 電話や面談等において、長時間にわたり役職員を拘束し、業務を妨げる行為
正当な理由のない要求、社会通念上相当な範囲を超える対応の強要	・ 正当な理由のない、謝罪、土下座、金銭等の要求
その他の不適切な言動、行為	・ 役職員を保護する観点から、悪質性が高いと判断する言動

※センターの役職員がお取引先等に対して行う上記の行為もカスタマーハラスメントに該当します。

３．カスタマーハラスメントへの対応

社外への対応

・問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、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、当センターのご利用をお断りする場合がございます。

・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応いたします。

社内への対応

・カスタマーハラスメント発生時に組織として適切な判断や対応ができる体制を構築し、対応マニュアルを定めるとともに、役職員に対して、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・弁護士等の連携など体制を整備します。また、相談者や事実確認に協力した者のプライバシーを保護するとともに、相談等を行ったことを理由として、解雇その他不利益な取扱いは行いません。

・カスタマーハラスメントを受けた役職員のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。

・自らがお取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことがないよう、役職員に啓発を行います。

４．皆様へのお願い

当センターでは、皆様に対し誠意をもって対応しますが、上記の「カスタマーハラスメントと考える行為」に該当する言動が見受けられた場合は、役職員の安全を守るとともに、円滑な業務運営を行うため、対応をお断りさせていただく場合がございます。また、悪質な事案に関しては、警察への通報や法的措置をとらせていただくこともございます。

安全で円滑なセンターの業務の運営管理を継続していくため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。