

地方競馬全国協会カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日

1. はじめに

地方競馬全国協会は、職員の働く環境を守り、地方競馬の公正かつ円滑な実施のために社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動等があった場合の基本的な方針として「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

職員の職務に係るお客様、関係者の皆様等からの言動であって職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害される行為をカスタマーハラスメントと定義します。

《該当する行為例》

- ・ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えることを要求すること
- ・ 要求に理由がない又は業務と全く関係のない性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること
- ・ 法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）又は身体に対し危害を加える旨の予告・言動
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

＊行為例の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

3. 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に該当する行為が行われた場合には、対応を中断あるいはお断りする場合があります。また、悪質と判断した場合には警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。