一般財団法人日本宝くじ協会カスタマーハラスメントに対する基本方針

1　はじめに

一般財団法人日本宝くじ協会（以下「協会」という。）は、地方公共団体が発行する宝くじ以下（「自治宝くじ」という。）に関する調査研究、普及広報に関する事業を行い、併せて自治宝くじ関係機関等との連絡協調を図り、もって地方自治の振興及び公益の増進に寄与することを目的としています。この目的を達成するために、調査研究、社会貢献広報に関する事業、自治宝くじ関係機関との連絡協調などを通じて、協会のサービスを提供する顧客のほか、協会の事業に相当な関係を有する人、円滑な業務の遂行に当たって対応が必要な人（以下「顧客等」という。）の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。

また、顧客等からお寄せいただくご意見・ご要望は、協会のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

しかしながら、職員に対する過度な要求や不当な言動が見受けられる場合、適切な職場環境の維持と職員の安全確保の観点から、誠意をもって対応しつつも毅然とした対応を取らせていただくことがあります。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、顧客等との関係をより良いものとすることにつながると考え、協会における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2　協会におけるカスタマーハラスメントの定義

協会では、カスタマーハラスメントを「顧客等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 職員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求

- 協会や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

３　カスタマーハラスメントへの対応（協会内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- 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。

４　カスタマーハラスメントへの対応（協会外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、協会で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、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- 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、毅然と対応します。

令和８年 10 月１日

一般財団法人　日本宝くじ協会