



## Jリーグ カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年2月3日

公益社団法人 日本プロサッカーリーグ

### ■カスタマーハラスメントの定義

お客様(ファン・サポーターやサービスの提供を受ける者)または第三者(取引先等を含む)からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであり、それによりスタッフの就業環境が害されるもの。

### ■対象となる行為

- 身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
- 過剰な要求
- 業務に支障を及ぼす行為(長時間拘束、複数回に亘る同一クレーム等)
- 業務スペースへの立ち入り・長時間の占拠
- 差別的な言動
- プライバシー侵害行為
- スタッフ個人への攻撃や要求
- スタッフの個人情報等の SNS やインターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- セクシャルハラスメント
- その他違法な行為と判断されるもの 等

上記の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

### ■カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される行為等が認められた場合は、スタッフを守るため毅然とした対応を行い、悪質なものとや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し法的措置等も含め厳正に対応します。

### ■スタッフへの対応

- スタッフに対して、カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- カスタマーハラスメントの被害にあったスタッフのケアを最優先し、再発防止に取組みます。

以上