

JFA カスタマーハラスメント対応方針

公益財団法人日本サッカー協会（以下「本協会」という。）は、JFA の理念・ビジョン・バリューを掲げ、中でも「JFA バリュー」において、スポーツの原点となる楽しさと喜び＝「エンジョイ」、選手を第一に考える「プレーヤーズファースト」、オープンかつ誠実な姿勢で公正を貫く「フェア」な精神を、失敗や困難に立ち向かう「チャレンジ」の継続、そして、これらすべての根幹に「リスペクト」の心を持つことを大切にしています。

引き続き、こうした価値観を胸にサッカーを通じて豊かなスポーツ文化を創造し、人々の心身の健全な発達と社会の発展に貢献できるよう真摯に活動してまいります。

一方、合理的な範囲を超えた要求や言動があった場合、本協会で働く全ての人（以下「従業員等」といいます。）の尊厳と人権を守り、安全・安心な職場環境を確保し、ひいては JFA の理念・ビジョン・バリューを実現するために、毅然とした態度で対応いたします。

今後、このカスタマーハラスメント対応方針に基づき、その他関係規則やガイドライン等に従い行動してまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

ファン・サポーター、登録者及びその関係者、取引先、商品・サービスや施設の利用者その他の第三者（以下「皆様」ということもあります。）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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、従業員等の就業環境が害されるもの

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

- （１）身体的な攻撃（暴行、傷害）
- （２）精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- （３）威圧的な言動
- （４）土下座の要求
- （５）継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- （６）拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- （７）差別的な言動
- （８）性的な言動
- （９）従業員等個人への攻撃、要求

(10) 従業員等の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿（氏名、写真、音声、映像の公開等）

(11) SNS やインターネット等への事実に基づかない誹謗中傷に当たる投稿

(12) 商品交換の要求、金銭補償の要求、土下座を除く謝罪の要求その他不相当とされるもの

3. 対応方針

（１）カスタマーハラスメントが発生した際の対応

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、皆様への対応を中止するとともに、従業員等を守るため毅然とした対応を行い、悪質なものと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。

（２）本協会内の対応

この方針に従い、業務手順の整備や教育に努め、問題発生時には従業員等が相談できる体制を整備し、心身のケアや再発防止に努めます。

※本協会は、厚生労働省「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」に基づき、「1. カスタマーハラスメントの定義」、「2. カスタマーハラスメントに該当する行為」、「3. 対応方針」を定めています。上記記載や例示のないものもカスタマーハラスメントと判断できる場合、毅然とした対応をいたします。

2025 年 9 月 29 日
公益財団法人日本サッカー協会