

スマイル・サポーターズ  
ハラスメントの禁止および対処方針

令和 7 年 7 月 25 日策定

## 1. 基本方針

スマイル・サポーターズ事務局(さっぽろグローバルスポーツコミッション)は、スマイル・サポーターズの皆さん一人ひとりが尊重され、安心してその意欲と能力を発揮してボランティア活動に従事できる環境づくりを目指します。そのために、すべてのハラスメントを禁止します。

スマイル・サポーターズ事務局は、スマイル・サポーターズからのハラスメントの苦情や相談などに対し、申出者の意向を尊重し、公平に対応します。

## 2. ハラスメントの禁止

ハラスメントとは、性別・年齢・職業・経歴・宗教・家庭環境・身体的特徴・性自認・性的指向などの属性や人格に関する言動や行為などによって、相手に不快感や不利益を与えることをいいます。

パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業・介護休業などに関するハラスメント、カスタマーハラスメントの代表例は以下の通りです。ただし、以下の例に限定されるものではありません。

### (1) パワーハラスメント

職位や雇用関係、人間関係などの優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ適当と思われる範囲を超えた行為、ボランティア従事者の活動環境を悪化させ、精神的・身体的苦痛を与えること(ボランティア従事者の性的指向、性自認、病歴、不妊治療などの機微な個人情報、当該ボランティア従事者の了解を得ずに第三者へ暴露する言動を含む。 )。

〈パワーハラスメントの代表例〉

- ① 身体的な攻撃(暴行、傷害など)
- ② 精神的な攻撃(脅迫、名誉棄損、侮辱、暴言など)
- ③ 人間関係からの切り離し(無視、孤立させるなど)
- ④ 過大な要求(明らかに不要な業務や遂行不可能なことの強制、ボランティア業務に無関係の雑用を強制的に行わせるなど)
- ⑤ 過小な要求(合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い業務や役割を命じる、業務を与えないなど)
- ⑥ 私生活の侵害(ボランティア活動の前後に私的なことへ過度に介入するなど)
- ⑦ その他、個人の尊厳や人格を傷つける行為

## (2) セクシュアルハラスメント

ボランティア現場にいる人を不快にさせる性的な言動のほか、ボランティア従事者が他のボランティア従事者を不快にさせる性的な言動(同性に対するもの、性的指向もしくは性自認に関する偏見に基づくものを含む。)などにより、ボランティアにおける活動環境を害すること

### 〈セクシュアルハラスメントの代表例〉

- ① 性的な冗談、からかい、質問、声掛け
- ② わいせつな画像や映像の掲示、配布、閲覧
- ③ 性的な噂の流布
- ④ 意に反する不快な身体的接触やその他の方法による接触
- ⑤ 交際、性的関係の強要
- ⑥ 性的な行動を活動の条件としたり、不利益な取り扱いを行ったりすること

## (3) 妊娠・出産・育児休業・介護休業などに関するハラスメント

妊娠、出産した女性や育児、介護休業などを取得中の男女に対して、意に反する言動や態度などにより、相手のボランティア活動環境を害すること

### 〈妊娠・出産・育児休業・介護休業などに関するハラスメントの代表例〉

- ① 妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動
- ② 妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ
- ③ 妊娠・出産したことによる嫌がらせ
- ④ 不妊治療を受けることによる嫌がらせ
- ⑤ 妊娠・出産したことや、妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置の利用に関し、不利益な扱いを示唆する行為

## (4) カスタマーハラスメント

ボランティア現場において、大会・イベント参加者や観客などから受けた言動や行為のうち、その手段や態度が社会通念上不相当であり、相手のボランティア環境を害すること

### 〈カスタマーハラスメントの代表例〉

- ① 時間拘束(相手を長時間拘束する、居座るなど)
- ② 暴言・脅迫・揚げ足取りなど(大声、暴言、恫喝、差別的な言動など)
- ③ SNS への投稿(相手の容姿や氏名などをインターネット上に公開し、名誉を毀損するなど)
- ④ 正当な理由のない過度な要求(金銭要求、私物の故障に関する金銭要求、制度上対応できないことへの要求など)

### 3. ハラスメント対応窓口の設置

ハラスメント防止のため、スマイル・サポーターズからの相談・苦情に対し適切な対応を行うために、さっぽろグローバルスポーツコミッション職員からなる相談窓口を設置します。

### 4. 相談・苦情の申出と対応

ハラスメントなどに関する相談・苦情窓口は、次の通り対応するものとします。

- ① ハラスメントの被害を受けたとするスマイル・サポーターズは、窓口担当者に、口頭または書面(郵送、メール)によって、相談・苦情の申出を行うことができます。
- ② 窓口担当者は、申出者の意思を尊重のうえ、助言または調査などを行います。
- ③ 窓口担当者において、申出者の希望を尊重したうえで関係者の聴取などを行い、必要な場合は当事者間の関係修復を支援するとともに、当該問題に関して問題解決および再発防止のために措置が必要と判断される場合には、適切な措置を検討します。
- ④ 窓口担当者は、申出者にかかる秘密を保持するものとします。
- ⑤ 相談・苦情の申出に対し、遅延なく対応するものとします。

### 5. ハラスメントを受けた方へ

ハラスメントを受けた方は、本方針を参照し、発生したことを書き記しておきましょう。さっぽろグローバルスポーツコミッションの相談窓口のほか、信頼できる友人や同僚などの助言や公的な相談窓口からもサポートを得ることができます。

### 6. おわりに

本方針は、すべてのスマイル・サポーターズ、スマイル・サポーターズの派遣を希望する大会・イベント主催者、さっぽろグローバルスポーツコミッションの関係者に周知されるものとします。