

令和7年7月1日（初版）

カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般財団法人京都工場保健会
事務局長 田中 勝

1. はじめに

私たち京都工場保健会は、「人々の健康を通じて、人類の福祉に貢献する」を経営理念とし、「健康で、生き生きと働き続けることができる社会、組織」を目指します。より良い保健医療及び環境保健サービスを提供するため、サービスの向上に努め、お客様との信頼関係構築のために力を尽くします。当会の職員・お客様の人権が互いに尊重され、安心して快適な環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しています。

2. 基本方針

京都工場保健会は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを目指します。

一方で、ごく一部のお客様の言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメントなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、これら行為は当会の職場環境を著しく害するものです。

京都工場保健会は、職員の人権を尊重するため、これらの行為に対しては、お客様に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度（適切な法的措置、警察への通報等を含みます）で対応します。

お客様から上記のような行為を受けた際には、職員は上長に直ちに報告相談し、組織的に対応します。

3. 「カスタマーハラスメント」の定義

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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・態様に職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

■対象となる行為例 ※以下の記載は例示でありこれらに限定されるものではありません。

- ・お客様による暴力
- ・お客様による不当・過剰な要求
- ・お客様による合理的範囲を超える対応の強要・長時間の拘束

- ・お客様による暴言・大声・侮辱・差別的発言・誹謗中傷
- ・お客様による威嚇・脅迫行為、威圧的な言動
- ・お客様による盗撮・つきまとい・わいせつな行為・卑猥（性的）な言動・セクシャルハラスメントを含むハラスメント等
- ・お客様による当会職員個人への攻撃・要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

■社内対応

カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施しています。

カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置・周知し、カスタマーハラスメントを受けた職員の精神面に配慮し、安全の確保のほか、アフターケアの整備をしています。

カスタマーハラスメント発生時の対応策を構築しています。

より適切な対応のために、警察、外部の専門家（弁護士など）と連携しています。

■社外対応

合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。

当会においてカスタマーハラスメントと判断した際は、対応を打ち切り、以降のご来所をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した際には、警察、外部専門家（弁護士など）に相談の上適切に対処します。

5. お客様へのお願い

京都工場保健会は、今後もお客様のご要望やご指摘に対し真摯に対応し、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指します。

しかしながら、万が一、お客様からのカスタマーハラスメントに該当すると判断される行為を認めた場合には、本方針に則って組織として毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

附則：

令和7年7月 初版