

## カスタマーハラスメントに対する行動指針

### 【指針作成の目的】

一般財団法人石川県予防医学協会(以下「当協会」)の基本理念や行動指針を実現するためには、当協会とお客さまの良い関係性が必須であると考えております。そして両者が信頼しあい、職員が気持ちよくお客さまに接することができれば、結果としてお客さまの満足度向上につながります。この指針は、それらを実現するために、お客さまにもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的とし作成させていただきました。

### 【カスタマーハラスメントとは】

顧客や取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為(以下「カスタマーハラスメント」という。)は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

当協会といたしましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、法的には、労働契約法第 5 条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

### 【対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義する 6 種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

#### 《顧客による暴力・暴言・ストーカー行為》

- ・個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷(インターネット、SNS 上の文面を含む)
- ・個人に対する威迫、脅迫
- ・個人に対するストーカー行為(頻繁な電話やメール並びに SNS のメッセージ送信を含む)
- ・個人の人格を否定する発言および個人を侮辱する発言

#### 《顧客による過剰または不合理な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・当協会職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

#### 《顧客による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的な理由のない事務所以外への場所への呼び出し

#### 《顧客によるその他ハラスメント行為》

- ・顧客によるプライバシー侵害行為
- ・顧客によるセクシュアルハラスメントおよびその他各種ハラスメント

### 【カスタマーハラスメントへの対応】

カスタマーハラスメントに対し、当協会内外に向け以下のような対応をいたします。

#### 《協会内の対応》

- ・職員がカスタマーハラスメントに関する知識を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

#### 《協会外の対応》

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的かつ理性的な話し合いのもと、よりよい関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに関する事項は、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合がございます。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交え解決を図ることがございます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、お取引をお断り、または中止させていただくこともございます。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、弁護士等外部専門家および警察等関係機関との連携を図り、対応させていただきます。

### 【お客さまへのお願い】

上記に記載のとおり、職員の心身の安全を確保し、お客さまと職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、お客さまには以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意をもって行動すること
- ・法令を遵守すること

お客さまにはすでに上記を遵守いただいておりますが、お客さまと職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力してゆきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。

2024 年 9 月 1 日  
一般財団法人石川県予防医学協会