

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。

当行動指針では、それらを実現するために、国が定める指針に基づき、当協会のご利用においてお客さまに認識いただきたいことを明文化しております。

【カスタマーハラスメントとは】

厚生労働省の「事業主が職場における顧客の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」において、カスタマーハラスメントは以下のように定義されています。

《職場におけるカスタマーハラスメントとは》

職場において行われる ①顧客等の言動であって ②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、 ③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの

《社会通念上相当な範囲を超える言動の内容及び手段・態様の例》

【言動の内容】

- ・そもそも要求に理由がない又は商品/サービス等と全く関係のない要求
※労働者のプライバシーに関する要求や職員に関する解雇等の法人内処罰の要求等
- ・契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償請求

【手段・態様】

- ・身体的な攻撃(暴行・障害等)
※殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかる、唾を吐きかける等
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
※SNSへ悪評の投稿をほのめかす発言で労働者を脅すことや労働者のプライバシー情報を投稿すること等
※労働者の人格を否定するような言動を行なうこと等
- ・威圧的な言動
※大きな声をあげて労働者や周囲を威圧することや反社会的な言動を行なうこと等
- ・継続的、執拗な言動
※同様の質問を繰り返すことや話のすりかえ/揚げ足取り/執拗な責め立てをすること(電子メールを含む)等
- ・拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
※長時間にわたる居座りや電話で労働者を拘束すること等

【カスタマーハラスメントに対する行動指針】

カスタマーハラスメントに関して、以下のように対応いたします。

《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。

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ます。また、法的にも当協会は、労働契約法において「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。

今後とも、お客さまと職員の良い関係のもと、質の高いサービスの提供に尽力する所存でございますので、引き続きご協力をお願いいたします。

2024年9月1日制定

2026年5月29日改定

一般財団法人石川県予防医学協会