

公益財団法人加古川総合保健センターカスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

公益財団法人加古川総合保健センター（以下「本財団」という。）は、「地域の健康を支える」という経営理念のもと、地域住民の健康の保持、増進に寄与することを目的として、保健医療情報の提供、地域保健及び福祉に関する各種事業を実施しています。

これらの事業をより良いものとするため、本財団は、お客様から寄せられるご意見・ご要望を、サービスの改善及び向上に役立つ貴重なものと受け止めております。

一方で、本財団に対する不当な要求や、職員の人格を否定する言動、長時間の居座りなどの行為（カスタマーハラスメント）もあり、これらの行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、業務に支障をきたし、他のお客様へのサービスの低下を招く重大な問題です。

そこで本財団では、「職員の人権を守り、一人ひとりが心身ともに健康で、将来に希望を持って働ける職場づくり」と「地域住民の健康の保持、増進」の両立を目指し、カスタマーハラスメントに対して組織一丸となり、毅然とした態度で対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

以下の要件を満たすものをカスタマーハラスメントとします。

（１）顧客等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動であるもの

（２）職員の就業環境が害されるもの

※電話やＳＮＳ等のインターネット上において行われるものも含まれます。

※「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断します。

なお、言動の内容に相当性がある場合でも、手段・態様が社会通念上相当性を欠く場合は、カスタマーハラスメントに該当します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの（手段・態様の相当性を問わない）

①本財団に瑕疵・過失が認められないサービスに対する要求

②本財団が提供すべきサービスの内容とは関係がない要求

（２）手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの（言動の内容の相当性を問わない）

①暴行、傷害など身体的な攻撃

②脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃

③威圧的な言動

④継続的、執拗な言動（長時間・長期的にわたる対応等）

⑤不退去、居座り、監禁など拘束的な行動

⑥性的な言動

⑦職員個人への攻撃・嫌がらせ

※上記は例示であって、これらに限定されるものではありません。

4 カスタマーハラスメントへの対応

（１）職員に対しカスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合（疑いがある場合を含む）は、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。

（２）カスタマーハラスメント行為を止めていただくよう注意、警告し、行為者がこれに応じない場合は、対応を中止する、退去を要求するなど、毅然と対応します。

（３）カスタマーハラスメント行為が悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談した上で法的措置を講じるなどの対応を行います。

5 基本的な対策

本財団では、カスタマーハラスメントへの基本的な対策として、以下の取組みを実施します。

- (1) 本財団の基本姿勢の明確化、顧客等及び職員への周知及び啓発
- (2) カスタマーハラスメントへの対応方法及び手順の策定
- (3) 職員のための相談及び対応支援
- (4) 職員への研修
- (5) 録音、対応記録等による事実の把握
- (6) 警察、弁護士等との連携

2026年10月