

公益財団法人 兵庫県健康財団 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 趣旨

公益財団法人兵庫県健康財団(以下「当財団」という。)は、「県民の総合的な健康づくりのパートナー」を目指し、顧客等の真摯なご要望、ご意見には誠実に対応しています。

一方で、一部の顧客等による社会通念上許容される範囲を超える言動は、職員の人格や尊厳を傷つけ、安全で良好な就業環境を損なうだけでなく、他の顧客等への適切なサービス提供にも影響を及ぼします。

当財団は、すべての職員が安心して業務に従事できる職場環境を確保するとともに、すべての顧客等に質の高いサービスを継続して提供するため、顧客等のカスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応するとともに、当財団職員による関係取引先等へのカスタマーハラスメントを防止することにより、公益財団法人としての社会的責務を果たします。

2 カスタマーハラスメントの定義

当財団では、顧客及びそのご家族、取引先またはその他関係者からの言動のうち、当財団の業務内容の性質その他の事情に照らして「言動の内容」及び「手段や態様」が社会通念上許容される範囲を超えることにより、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

3 対象となる主な行為

以下は代表例であり、これらに限定されるものではありません。

- (1) 大声、暴言、威圧的・脅迫的な言動
- (2) 人格を否定する発言、侮辱、差別的な言動
- (3) 長時間にわたる居座りや電話による職員の拘束
- (4) 同様の質問の繰り返し、揚げ足取り、執拗な責め立て等の継続的、執拗な言動
- (5) 土下座や過度な謝罪の強要
- (6) 正当な理由のない特別扱い、優先対応、金銭補償等の要求
- (7) 職員個人への誹謗中傷、SNS等のインターネット上へ事実と反する投稿や誹謗中傷その他職員又は当財団の名誉を棄損する投稿
- (8) セクシュアルハラスメントまたはその他のハラスメント行為
- (9) 暴力行為、器物損壊、身体への危害を加える行為またはそのおそれのある行為
- (10) 各種事業の円滑な運営を妨げる行為 など

4 カスタマーハラスメントへの対応

当財団は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、職員個人ではなく組織として「言動の内容」や「手段や態様」に応じて、次の対応を行うことがあります。

- (1) 当該行為の中止を求めます。
- (2) 管理・監督職等が対応し、必要に応じて対応を終了します。
- (3) 健康診断・保健指導その他各種サービスについて、安全かつ適正な運営が困難と判断される際は、中止または提供をお断りします。
- (4) 当財団施設の管理運営上支障があると判断した際は、施設への立入りをお断りし、または退去を求めます。
- (5) 悪質な事案については、警察、弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含めた適切な対応を行います。

5 当財団の取り組み

当財団は、職員が安心して業務に従事できるよう、次の取り組みを推進します。

- (1) カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制の整備
- (2) 対応マニュアルの整備および継続的な見直し
- (3) 職員への教育・研修の実施
- (4) 被害を受けた職員への心身両面の支援
- (5) 発生事案の組織的な共有と再発防止
- (6) 関係者のプライバシー保護及び不利益な取り扱いの禁止

6 当財団のサービスを利用される顧客等へのお願い

すべての顧客等が安心して当財団のサービスを利用する環境を維持するとともに、職員の安全と人格を守るため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日制定

公益財団法人 兵庫県健康財団
理事長 阪 本 佳 一