

公益財団法人 北海道健康づくり財団
「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1 はじめに

当財団は、総合的な健康づくりとプライマリ・ケアを重視した地域医療を推進し、もって地域住民の健康の保持及び増進を図り、道民福祉の向上に資することを目的とした公益財団法人です。

事業を推進する上で、道民の皆さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、当財団のサービスの向上において大変重要な機会と考えております。

一方、一部の道民の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもございます。社会通念に照らして著しい不当であるこうした行為は、職員の職場環境を悪化させるだけではなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、道民に皆さまとの関係をより良いものとするにつながると考え、公益財団法人北海道健康づくり財団における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2 当財団におけるカスタマーハラスメントの定義

当財団においては、カスタマーハラスメントを「顧客等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、次のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・威嚇・脅迫
- ・土下座の要求
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の要求
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・当財団や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へと移行する行為
- ・職員へのセクシュアルハラスメント、その他ハラスメント、付きまとい行為など
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・職員の人格否定・差別的な発言
- ・長時間の拘束

3 カスタマーハラスメントへの対応（財団内）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・関係機関等との連携など、体制を整備します。

4 カスタマーハラスメントへの対応（財団外）

- ・問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当財団でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や関係機関と連携のうえ、毅然と対応します。