

公益財団法人鳥取県保健事業団カスタマーハラスメントに対する方針

公益財団法人鳥取県保健事業団は、全ての鳥取県民が健康で活力ある生活を送れるよう、公衆衛生に関する正しい知識の普及・啓発、健康保持増進のための調査・研究、健康支援、健康教育、健(検)診・検査等の事業を行い、県民の疾病予防並びに生活環境の保全を図り、公衆衛生の向上に寄与することを目的とします。

今後もより良いサービスを提供するためには、当財団で働くすべての職員が心身共に健康で安心して働ける環境づくりが重要です。当財団は、お客様からのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、**カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応**を行い、当財団で働く職員一人ひとりを守ることも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、当財団をご利用いただく皆様と当財団で働くすべての職員の基本的人権を尊重し、健全で良好な関係を維持していくことを目的とし、「公益財団法人鳥取県保健事業団カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

1 カスタマーハラスメントに対する定義

厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき当財団をご利用いただく方からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであり、当該手段・態様により、当財団で働くすべての職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

2 カスタマーハラスメントの対象となる主な行為の例

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。

(1) お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 内容やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、商品やサービスの内容とは関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものの例

a. 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・ 身体的な攻撃（物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの暴行・傷害行為）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、人格否定、暴言）
- ・ 威圧的な言動、セクハラ等の各種ハラスメント行為（差別的な言動、性的な言動）
- ・ 継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的（合理的範囲を超える）な行動

（不退去、居座り、監禁、必要な時間を超える長時間の電話）

- ・ 土下座の要求
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 職員を盗撮する行為、つきまとい行為

b. 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

（不合理、過度または公平性を欠く要求等）

- ・ 優遇措置、商品交換、金銭補償（無償、返金、割引）の要求
- ・ 謝罪、面会等の要求

(3) その他迷惑行為の例

- 当財団および職員に対するインターネット、SNS 上での誹謗中傷
(写真、音声、映像、投稿など)
- その他これに準ずる行為

3 カスタマーハラスメントの対応

当財団をご利用いただく方の行為がカスタマーハラスメントと判断された場合、取引の中止や当財団の利用をお断りする場合があります。また当財団職員等への人格否定や暴言、暴力を認めた場合は職員の安全確保のため誠意を持ちつつも毅然とした態度で対応します。組織として警察や弁護士等の外部専門家と連携して対応する場合があります。

当財団をご利用いただく多くの方々は、上記に該当する事案もなく当財団を利用されています。引続き良質なサービスが提供できるように努める所存ではありますが、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、本方針に基づく対応を要する場合が生ずる事を、あらかじめご理解ください。

4 当財団における取り組み

- カスタマーハラスメントから職員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に財団として適切な判断や対応ができる体制を構築いたします。
- カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員に必要な教育を行い、対処法を習得するための施策を実施いたします。
- カスタマーハラスメントを受けた職員の心身両面のサポート・ケアに努めます。
- 自らが取引先様に対し、カスタマーハラスメントを行うことのないように、職員に教育を行います。

5 お客様へのお願い

当財団は、今後も事業に関わる人々の人権が尊重され、尊厳が守られるよう力を尽くします。

これからもお客様のご意見・ご要望に寄り添い、より良い商品・サービスを提供しご満足いただけるよう職員一同努めてまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 9 月 1 日

公益財団法人 鳥取県保健事業団
理事長 秋藤 洋一