

カスタマーハラスメント 基本方針

1. 基本方針

公益財団法人 福岡労働衛生研究所（以下、労衛研という）は、「私たちは労働衛生機関として、人々の“こころ”と“からだ”の健康を守ります」の基本理念のもと、いつもお客様に寄り添い、お客様の期待を超える労働衛生に関するサービスの提供を目指します。そのため、お客様から頂いたご意見やご要望には丁寧かつ真摯に向き合い対応します。

一方で、カスタマーハラスメントに対しては、職員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

2. 労衛研の考えるカスタマーハラスメントの定義

顧客や取引先など（以下、顧客等という）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

(1) 顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 労衛研の提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・ 要求の内容が、労衛研の提供するサービスの内容とは関係がない場合
- 上記2つの観点から、カスタマーハラスメントの該当性を判断いたします。

(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言動の例

以下の記載は例示であり、これに限られるというものではありません。

●要求の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

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ⑥ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁など）
- ⑦ 差別的な言動

- ⑧ 性的な言動
- ⑨ 職員個人への攻撃や要求

●要求内容の妥当性と照らして不相当とされる場合があるもの

- ① 労衛研が提供するサービスの交換の要求
- ② 金銭補償の要求
- ③ 謝罪の要求（土下座を除く）

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社内対応

- ・ いただいたご意見やご要望には真摯に耳を傾け丁寧に説明し対応します。
- ・ 日頃から研修などを通じて職員への教育を実施します。
- ・ 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発生時の対応体制を構築し、外部専門家とも連携します。

(2) 社外対応

- ・ カスタマーハラスメントに対しては、合理的・理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、状況に応じサービスを中止する場合があります。
- ・ カスタマーハラスメントであって、当該行為が悪質と判断される場合は、警察や弁護士等に相談するなど、法的措置等も含め厳正に対応します。

4. お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく、労衛研のサービスをご利用いただいております。しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

今後も引き続きお客様とのより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

附則

この指針は、令和7年10月1日より施行する。