

公益財団法人富山県健康づくり財団
カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当財団においては、お客様からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、業務改善やサービスの向上に努めております。

一方で、一部のお客様の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えたものもございます。

これらは、当財団の職員及び業務委託先企業の従業員（以下「職員等」といいます。）の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、職員等に大きな精神的な負担を生じさせるとともに、業務の遅滞やサービスの提供への支障を招くおそれがあります。

当財団においては、カスタマーハラスメントを「お客様の言動のうち、要求内容が妥当性を欠くもの、また、妥当であっても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、職員等の勤務環境が害されるもの」と定義し、具体的には以下のようなものがカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動等】

（１） 申出・要求内容に妥当性がないもの

- 根拠とする事実関係や因果関係がないもの
- 財団各施設のサービスに関係がないもの

（例）・事実や根拠がないこと、財団に瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求
・過剰な要求や不当な言いがかり ・過大な補償や謝罪の要求
・どのように対応すれば良いか分からない曖昧な要求
・財団各施設のサービスに直接関係のない、他団体の取組等に関する要求

（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

- 手段・態様が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的である場合

（例）・身体的な攻撃（暴行、傷害） ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
・威圧的な言動 ・土下座の要求 ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁） ・差別的な言動 ・性的な言動
・職員個人への攻撃、要求

※例示であり、これらに限られるものではありません。

お客様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員等を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行います。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員等へのケアを行うとともに、職員等がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

以 上

令和８年９月 公益財団法人富山県健康づくり財団
富山県国際健康プラザ
富山県健康増進センター