

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本方針を公表する背景・目的

公益財団法人ふくおか公衆衛生推進機構(以下「当法人」という。)は、「人びとの健康と環境保全のために」を基本理念のもと、受診者の皆さまに対し、質の高い健診サービスの提供および環境調査、啓発活動等(以下「サービス等」という。)をとおして、公衆衛生の向上に貢献するよう日々努めております。これらのサービス等を支える職員が誇りをもって活動し、安全で安心して働くことのできる職場環境を確保することは重要な使命としています。

日頃より当法人をご利用いただく皆さまからの貴重なご意見等につきましては、サービス等向上のために参考にさせていただいております。

しかしながら、社会的に問題となっているカスタマーハラスメントは、職員の心身の健康を損なうだけでなく、当法人の行うサービス等提供にも支障を及ぼすおそれがあります。

よって、当法人におけるカスタマーハラスメントに対する方針を定め、職員の保護と健全な事業運営を図って参ります。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

当法人では「受診者・家族、取引先、その他当法人の事業に関わる者などが行うものであって、妥当性を欠いた要求や社会通念上不当な言動(威圧、暴言、暴行、脅迫等)により、当法人職員の就業環境が害されること」をカスタマーハラスメントと定義します。

なお、具体的には、以下に例示しますが、これらに限られず、総合的に判断します。

①妥当性を欠いた要求

- ・そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

②社会通念上不当な言動

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・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、長時間の電話や対応)
- ・無断撮影

3 当法人の基本姿勢等

- ・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します。
- ・職員が不当な言動を受けた場合には、職員の安全と心身のケアを優先します。
- ・情報の記録化・共有化等、組織的に対応します。
- ・悪質な行為が認められる場合には、サービス等の制限・中止、警察への通報等、必要な措置を講じます。

4 皆さまへのお願い

当法人では、より良いサービス等を提供できますよう尽力して参りますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

2026年6月

公益財団法人ふくおか公衆衛生推進機構