

一般社団法人NOHLにおける カスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針

1 はじめに

近年、カスタマー・ハラスメント、すなわちサービスの利用者から提供者に対するハラスメント行為が社会問題となっています。産業保健業務を扱う分野においても、カスタマー・ハラスメントに該当する行為によって、職員が精神的な不調を起こしたり、業務に支障をきたしたりする事態が起こっています。

一般社団法人NOHL（以下、当法人といたします。）では、職員および医師等（以下、職員といたします。）1人1人が穏やかな状態で気持ちよく業務に専念できること、当法人を利用する事業主、人事労務担当法人者、産業保健関係者、相談希望者など（以下、利用者といたします。）や関係者と気持ちの良いコミュニケーションを取っていくことが、質の高いサービスの安定的な提供につながるものと考えております。

この点について、利用者、職員、及び関係者の皆様で共通理解を築き、今後も質の高いサービスを皆さまに提供していくため、「一般社団法人NOHLにおけるカスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針」を作成することにいたしました。

2 カスタマー・ハラスメントとは

(1) 定義

カスタマー・ハラスメントとは、①利用者等から職員に対し、②その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、③職員の業務遂行を害するものを指します。

(2) 行為類型

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、代表的な行為類型を以下のとおり整理いたします。ただし、実際に発生した個別事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、行為類型は限定列举ではないことに留意が必要です。

【代表的な行為類型】

(i) 利用者等の要求内容が妥当法人性を欠く場合

- ① 職員が提供する産業保健サービスに瑕疵・過失が認められない場合（提供した情報やサービスの瑕疵がないにもかかわらず、高額な金銭補償や無償対応を要求する等）
- ② 要求内容が、当法人の提供する産業保健サービスの内容とは関係がない場合（法令や倫理規定に反する行為の要求、個人的な対応や私的な情報の提供を要求する等）

(ii) 利用者の要求内容の妥当法人性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不当法人である場合

- ① 職員への身体的な攻撃（殴る・蹴る等）
- ② 職員への精神的な攻撃（大声で執拗に責める、人格を否定する等）
- ③ 職員への威圧的な言動（声を荒げる、揚げ足を取る等）
- ④ 職員への土下座の要求（謝罪の手段として土下座を要求する等）
- ⑤ 職員への執拗な（継続的な）言動（長時間の叱責等）
- ⑥ 職員を拘束する行動（長時間の居座り、長電話等）
- ⑦ 職員への差別的な言動（職業等に関する侮辱的な言動等）
- ⑧ 職員への性的な言動（わいせつ行為、つきまとい行為等）
- ⑨ 職員個人への攻撃や嫌がらせ（SNSで名指しで中傷する等）

(iii) 利用者等の要求内容の妥当法人性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当法人である場合

- ① 過度な担当法人者変更の要求（正当法人な理由なく特定の職員の担当法人からの排除を要求する等）
- ② 過度な金銭補償の要求（サービスの対価を超えた高額な金銭補償を要求する等）
- ③ 過度な謝罪の要求（正当法人な理由なく責任者の名前で謝罪文を要求等）
- ④ その他不可能な行為や抽象的な行為の要求（法令や倫理規定に反する行為の要求、抽象的な「誠意」を要求する等）

3 利用者等への対応

本来、正当法人なご意見やサービス改善の提案は、業務の改善や新たな取組みにつながるものであるため、不当法人に制限されてはなりません。

職員は、質の高いサービスの提供を継続していくため、利用者及び関係者の皆様に真摯に向き合い、信頼関係の構築に努めてまいります。

4 カスタマー・ハラスメントが発生した場合の対応

カスタマー・ハラスメントと判断される言動が認められた場合は、職員を守るため、必要に応じて警察や弁護士等の外部機関にも相談し、協力をあおぎながら、毅然とした態度で対応いたします。

5 職員への対応

(1) 周知・研修

職員に対しては、主に以下の事項に関して、必要な周知・研修を行います。

- カスタマー・ハラスメントに関する知識
- カスタマー・ハラスメント発生時の対処方法
- カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口

(2) 再発防止

カスタマー・ハラスメントの被害にあった職員のケア及び再発防止に取り組めます。

6 さいごに

職員は人間であるため、どうしても完璧ではない面があります。それでも、専門家として地域事業場の産業保健活動の円滑な推進と働く人々の健康確保を目指し、日々質の向上に励んでおります。

当法人と利用者等の皆様が良好な信頼関係を築くことが、より質の高いサービス提供の基盤となります。そのために、職員一同真摯に取り組んでまいります。