独立行政法人労働者健康安全機構
カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

○　はじめに

当機構は、「勤労者医療の充実」「勤労者の安全向上」「産業保健の強化」を理念として掲げ、労働者の健康と安全の確保、福祉の増進に寄与するために、当機構の行う事業に関係を有する方々に対して、真摯に向き合いその信頼や期待に応えるべく、日々取り組んでいます。

一方で、当機構の事業を広く推進するためには、当機構の職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境が不可欠であることから、「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を策定することといたしました。

職員の人格を否定する言動、暴力、不当な要求等、職員の尊厳を傷つけるカスタマー・ハラスメントに該当する行為は、職場環境を悪化させるだけでなく、当機構の事業提供に深刻な悪影響を及ぼす重大な問題です。

当機構は、カスタマー・ハラスメントに該当する行為に対しては、職員を守るとともに、毅然とした態度で組織的に対応します。

○　カスタマー・ハラスメントの定義

職員が業務上関わるすべての方からの言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるもの。

○　カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- 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
- 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、要求等

〇　カスタマー・ハラスメントへの対応について

　カスタマー・ハラスメントに該当する行為に対しては、職員を守るため、組織として毅然とした対応を行います。なお、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し適切に対処いたします。

〇　職員への周知、啓発

・カスタマー・ハラスメントに関する知識・対応方法について周知します。
・カスタマー・ハラスメントに対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整備します。
・カスタマー・ハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先します。

令和８年８月１日

独立行政法人労働者健康安全機構