

東京中央地域産業保健センター

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

東京中央地域産業保健センター（以下「当センター」）の事業を広く推進するためには、当センター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、当センターの事業提供に深刻な悪影響を及ぼす重大な問題です。

当センターは、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、東京産業保健総合支援センターと連携し毅然とした態度で組織的に対応します。

1. 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、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をいいます。

2. 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

3. 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。

4. 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。

2026年9月9日制定
東京中央地域産業保健センター