

公益財団法人郡山市健康振興財団カスタマーハラスメントポリシー

基本方針

私たちは、いつも利用者様の期待に添えるサービスの提供を目指し、利用者様のご意見・ご指摘には誠実に向き合い対応いたします。

一方で、ハラスメント行為は、職員の尊厳及び職場環境を著しく害するものであるため、カスタマーハラスメントを断じて許さず、組織的に対応いたします。

当財団の職員に対して、社会通念上相当な範囲を超える行為があったと当方が判断した場合、サービス提供の一部または全部をお断りさせていただくことがあります。

ハラスメント行為をおやめいただくよう注意させていただいたにもかかわらず、問題の言動が継続する場合、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察などのしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。

当財団が社会通念上相当な範囲を超えるものとする行為として、以下を想定しております。なお、以下は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

[事例]

- 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷、性的言動など
- 暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- 職員のプライバシーを侵害する行為
- 業務スペースへの立ち入り
- 社会通念上過剰なサービス提供の要求、サービスと関係ない要求
- 合理的理由のない当財団及び職員への謝罪、金銭などの要求及び職員の処罰の要求
- 同じ要望やクレームの過剰な繰り返しによる長時間の拘束行為や叱責行為
- 嫌がらせ、不必要な揚げ足取り、執拗な攻め立てやつきまとい・待ち伏せ行為など
- 職員に対して強い精神的ストレスや恐怖心を与える行為
- SNSやインターネット上での誹謗中傷および虚偽の情報発信や拡散、情報提供
- その他、当財団の職員等を保護する観点から悪質性が高いと当方が判断する行為