日本中毒情報センター カスタマーハラスメントに対する基本方針

1.はじめに

当法人は、化学物質等に起因する急性中毒等について、一般国民及び医療従事者等に対する啓発、情報提供等を行うことにより、我が国の医療の向上を図るとともに、広く公益に寄与することを目的としています。

一方で、当法人のサービスをご利用されるご相談者様の一部には、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高いサービスの提供を担う当法人で働く職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当法人は、ご相談者様のご意見・要望に対してこれからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、当法人で働く職員一人ひとりを守ることも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「日本中毒情報センターカスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

2.カスタマーハラスメントの定義

「ご相談者様からのクレーム・言動のうち、要求内容に妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により当法人で働く職員の就業環境が害される恐れがあるもの」

該当する行為

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 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
- 当法人で働く職員個人への攻撃や要求
- 当法人で働く職員の個人情報の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

3.カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当法人は、職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、ご相談者様への対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

4.当法人における取り組み

- 本方針による法人姿勢の明確化
- 当法人で働く職員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 当法人で働く職員への教育・研修の実施
- 当法人で働く職員のための相談・報告体制の整備

以上

制定日：2026 年 10 月 1 日
公益財団法人日本中毒情報センター
代表理事　水谷　太郎