公益社団法人日本理学療法士協会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1．基本的な考え方

公益社団法人日本理学療法士協会（以下、「本会」という。）は、理学療法の普及と質の向上を通じて、国民の健康と福祉の増進に寄与することを目的としています。

その実現のために、本会の業務に従事する役員及び職員並びに委員（以下、「役職員等」という。）が、安心して業務を遂行できる環境を確保することは、適切な事業運営と質の高いサービスを提供するために不可欠です。

そのため、役職員等の人格や尊厳を傷つける不当な言動等のカスタマーハラスメントに対して、組織として毅然と対応するための「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2．カスタマーハラスメントの定義

本会におけるカスタマーハラスメントとは、会員、非会員、取引先その他の関係者からの言動のうち、要求の内容に妥当性が認められないもの、又は要求内容に妥当性が認められる場合であっても、その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、これによって役職員等の就業環境が害されるものをいいます。

3．対象となる行為の例

具体的には、以下の行為をカスタマーハラスメントと判断しますが、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、物を投げつける行為、その他役職員等の身体に危害を加える行為
- **精神的な攻撃・威圧的な言動**
  暴言、大声での威嚇、侮辱、人格を否定する発言、脅迫、威圧的な言動、事実に基づかない誹謗中傷等
- **過度又は不当な要求**
  制度上又は事実上対応できない事項の強要、本会に謝罪義務等がないにもかかわらず謝罪を強要する行為、社会通念を超える損害賠償や金銭等を要求する行為等
- **拘束的な言動**
  長時間にわたり対応を求める行為、同一内容の電話・メール等を執拗に繰り返す行為、退去を求めても応じない行為等
- **プライバシー等を侵害する行為**
  役職員等の人格、肖像、プライバシー等を不当に侵害する無断撮影・録音、役職員等個人の情報を SNS やインターネット上に公開する行為等
- **性的、差別的又は人権を侵害する言動**

性的な言動、障害、性別、人種、年齢等を理由とする差別的な発言その他役職員等の人権や尊厳を侵害する言動

4．具体的な対応方針

カスタマーハラスメントが発生した場合、又はそのおそれがある場合には、以下のとおり組織として対応します。

- **適切な対応**
  役職員等は冷静に対応することを基本とし、事実関係や要求内容を丁寧に確認します。
- **組織的な対応**
  個人だけでは判断・対応が困難な場合や、カスタマーハラスメントが疑われる場合には、速やかに上司・担当部署へ報告・相談し、必要に応じて複数名で対応します。
- **対応の中止・制限**
  カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、説明や対応を打ち切る、電話を終了する、面談を中止する、退去を求めるなど、状況に応じた対応を行います。
- **外部専門機関との連携**
  悪質な事案や犯罪行為に該当する可能性がある場合には、弁護士、警察その他の外部専門機関と連携し、適切かつ厳正に対処します。
- **役職員等の安全確保と被害者への配慮**
  カスタマーハラスメントを受けた役職員等の安全を確保するとともに、相談窓口の設置やメンタルヘルスへの配慮など、事後のフォローを行います。
- **教育・研修の実施**
  カスタマーハラスメントに関する正しい知識や対応方法をマニュアル化し、役職員等に周知するとともに、必要な研修を実施し、組織全体の対応力の向上を図ります。

5.関係者の皆様へのお願い

本会は、会員その他の関係者からの正当な意見、要望、苦情、問い合わせ等については、カスタマーハラスメントとは区別し、これまでどおり真摯かつ適切に対応します。

その一方で、役職員等の人権と尊厳を守り、安全に業務を遂行できる環境を確保することも、本会の重要な責務であると考えています。

皆様におかれましては、本方針の趣旨をご理解のうえ、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

（2026 年 10 月 3 日策定）