

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当センターは「人に優しく」をモットーに、皆様の「生涯の健康」を守ることを目的として健康事業を推進しております。当センターでは職員が心身ともに健康で一人ひとりの能力を発揮できる、安全で働きやすい職場環境を確保することが安全で質の高い医療を提供する基盤であると考え、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を公開し、より良い健診・検査を継続して提供できるよう取り組みを進めてまいります。

【カスタマーハラスメントに該当する行為について】

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、「受診者・家族または関係者による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不当な言動（威圧、暴言、暴行、脅迫等）により、当センターの職員の就業環境が害される行為」をカスタマーハラスメントと定義します。

＜カスタマーハラスメントの対象となる行為＞

- 【暴言・大声】 職員や受診者様に対する暴言（怒鳴り声、威圧的・脅迫的な言動、誹謗中傷、人格否定、差別的・精神的な苦痛を伴う言動）
- 【暴力・物損】 職員や受診者様に対する暴力、器具や備品を叩く・蹴る等の威嚇行為
- 【不当な要求】 土下座などの過剰な謝罪・金銭の要求
- 【長時間の拘束】 正当な理由のない長時間の説明要求、居座り、電話による業務妨害
- 【セクハラ行為】 身体的接触、わいせつな言動、プライベートな追求、つきまとい行為
- 【無断撮影・録音】 許可のない写真・動画撮影、録音、マスコミやインターネット上への公開および、公開すると言及するなどの脅迫行為
- 【個人への攻撃】 職員の個人情報の公開および、公開すると言及するなどの脅迫行為

【カスタマーハラスメントへの対応について】

- 上記のような行為に該当すると判断した場合は、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合は対応を中止し、以降館内への滞在や来館、電話対応をお断りする場合があります。
- 対応状況や通話内容などは、事実確認のため記録・録音させていただく場合があります。
- 特に悪質・危険と判断した場合には、警察や弁護士と連携し適切に対応いたします。
- インターネット上に職員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請、その他法的措置を行うことを含めて対処いたします。

【当センターにおける取り組み】

- 本方針による姿勢の明確化、働く職員への周知
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築
- 働く職員に向けて、知識や対応方法についての研修を実施
- 被害にあった職員のケア
- 働く職員のための相談・報告体制の整備・手順を策定

2026 年 9 月 26 日

富山市医師会健康管理センター