カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人三重県健康管理事業センター

当センターは、県民の皆様に信頼される、質の高い健診サービス等の提供を行い、県民の皆様の健康保持に役立てるよう、日頃より心掛けています。

当センターは、受診者様、取引先様をはじめとした関係者様及び当センター職員の人格と尊厳を尊重すると同時に、当センターの職員に対するカスタマーハラスメントに対しては、職員を守る立場から、毅然とした態度で対応します。

カスタマーハラスメントの定義

顧客等からの要求・言動のうち、当センターの職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして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。

カスタマーハラスメントの対象となる行為の例

●顧客等の要求の内容に妥当性を欠く言動

- 当センターが提供するサービスにミスや不備が認められないにもかかわらず、苦情等を申し立てる場合
- 要求の内容が提供するサービスの内容とは関係ない場合
- ミスや不備に対して、社会通念上、釣り合わない過剰な要求（サービスの要求、金銭補償の要求、謝罪の要求など）を行う行為

●要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、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）、又は執拗な（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（職員への待ち伏せ、付きまとい）
- SNS 等を用いた誹謗中傷・個人情報の晒し行為

カスタマーハラスメントへの対応

当センターは、職員がカスタマーハラスメント又はそのおそれのある言動を受けた場合は、速やかに上司に報告・相談することを推奨しており、相談があった際は組織的に対応します。行為の内容により、サービス提供の中止や利用をお断りする場合もあります。また、悪質な場合には、警察や弁護士等の外部機関への相談など、必要な措置を講じます。