

【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

健康診断を受けられる皆さまへ

医療法人光生会 光生会病院 総合健診センター(以下、当センター)は、受診者の皆さまのご信頼やご期待にお応えすべく、日頃から職域・地域の皆様の疾病予防および、健康管理、健康増進に寄与するサービスを提供しております。

当センターで働く全ての職員と受診者様の人権が互いに尊重され、安心して快適な環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「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、当センターでは、受診者様、取引先様、その他当センターの業務に関係する方からの、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、職員の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

該当する行為

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動、土下座の要求
- ・差別的、性的な言動
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応)
- ・職員個人への攻撃、人格を否定するような言動
- ・職員の個人情報等をインターネットや SNS 等へ投稿する行為
- ・その他、業務に支障をきたす迷惑行為

なお、これらは例示であり、個々の状況に応じて適切に判断いたします。

カスタマーハラスメントへの対応

当センターでは、職員を守るため、カスタマーハラスメント行為が確認された際は、健診の継続・対応を打ち切り、以降の館内への滞在や来院、電話対応、書簡対応をお断りする場合があります。そのうえで、所属会社、所属健康保険組合の担当者へご連絡させていただきます。

特に悪質であると判断した場合、警察への通報や弁護士・その他の関係機関と連携し対応いたします。