

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人広島県地域保健医療推進機構（以下「当機構」という。）は、受診者、利用者、取引先その他関係者の皆様から寄せられるご意見・ご要望等を真摯に受け止め、より良いサービスの提供を目指しています。

そのため、職員の人格及び尊厳を守り、安心して働くことができる職場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。

1 基本的な考え方

当機構は、正当な苦情、意見、要望等について、業務改善及びサービス向上につながる重要な意見として適切に受け止め、丁寧かつ誠実な対応に努めます。

一方、要求の内容又はその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する行為については、職員を守り、職員が職務に専念できる良好な勤務環境を確保することを優先し、組織として毅然に対応します。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントとは、顧客等からの言動のうち（電話やSNS等のインターネット上において行われるものを含む。）、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であって、職員の就業環境が害されるものをいいます。

具体的には、次のような行為を想定しています。

- ・ 要求に理由がない又は健診・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 職員個人の住所、電話番号等の個人情報要求する行為
- ・ 不当な金銭、物品その他の利益を要求する行為
- ・ SNS等への投稿を示唆するなどして要求を通そうとする行為
- ・ 無断での撮影・録音等により職員を威圧する行為
- ・ その他、職員の安全、人格又は就業環境を害する行為

なお、上記に該当するか否かは、要求の内容、手段、態様、及び職員への影響等を

総合的に勘案して判断します。

3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが発生又は発生のおそれがある場合は、速やかに状況を把握し、組織として対応します。

必要に応じて、複数の職員による対応、対応者の変更、対応の中止又は以後の対応の制限等の措置を講じます。

また、暴行、脅迫、不退去その他職員の生命、身体若しくは安全に危険が及ぶおそれがある場合は、必要に応じて警察への通報及び弁護士等との連携を含めた法的な対応を講じます。

4 職員への配慮

当機構は、カスタマーハラスメントを受けた職員が一人で問題を抱え込むことがないよう、相談・報告しやすい体制を整備します。

カスタマーハラスメントにより職員が心身に不調をきたした場合は、上司による面談、勤務上の配慮、健康相談ならびにその他必要な支援を行い、職員の心身の負担軽減に努めます。

5 組織としての取組

発生した事案については、必要に応じて対応策を共有し、再発防止及び組織的な対応力の向上に努めます。

6 皆様へのお願い

当機構は、今後も受診者、利用者、取引先その他関係者の皆様からのご意見、ご要望等を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日

公益財団法人広島県地域保健医療推進機構