

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社近畿予防医学研究所は、お客様に安心してサービスをご利用いただくとともに、従業員が安全で働きやすい職場環境を維持するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。当社は、従業員の心身の健康と安全を守り、今後も継続的かつ適切なサービスを提供していくため、カスタマーハラスメントに対して組織全体で毅然と対応してまいります。

1. 背景・基本姿勢

株式会社近畿予防医学研究所は、「社員とその家族が幸せに働け暮らせること」を企業理念とし、地域社会へ高品質なトータルヘルスケアサービスを提供しています。

持続的なサービス提供と地域医療・福祉への貢献のためには、従業員が心身ともに健康で、安心して業務に専念できる職場環境が不可欠です。

この認識に基づき、当社は、お客様、ご利用者様、患者様、医療関係者様、お取引先様等からの要求や言動が、その適切な範囲を超え、従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を害する場合には、これをカスタマーハラスメントとして扱い、組織として適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省のガイドラインに基づき、お客様からの要求・言動のうち「要求の内容に妥当性を欠くもの」または「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、従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる主な行為の例

- 著しい迷惑行為：大声、暴言、侮辱、脅迫、威嚇的な言動
- 不当・過剰な要求：契約範囲外、法令・ルールに反する過度なサービスの要求
- 執拗な言動：長時間の居座り、電話の頻回・長時間の拘束、合理的な理由のない謝罪の強要
- 身体的・精神的攻撃：暴力、物の損壊、土下座の要求、人格を否定する言動
- 個人のプライバシー侵害：従業員の執拗なつきまとい、SNS等への写真・動画の無断投稿、個人を特定した誹謗中傷
- 差別的な言動：性別、年齢、国籍、疾病などに関する差別的な発言

※ 上記は例示であり、これらに限られません。

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した場合は、現場に委ねず、組織全体で従業員の安全確保と適切な対応を行います。

- 組織的な対応と記録:速やかに上長へ報告・共有し、複数名で冷静に対応するとともに、状況を客観的に記録します。
- サービスの停止:状況の改善が見られない場合は、サービスの提供や施設のご利用を一時的に停止させていただく場合があります。
- 従業員の保護とケア:被害を受けた従業員の安全と心身のケアを最優先とし、相談しやすい体制を整備し、必要な支援を行います。
- 研修と啓発:定期的な社内研修を通じて対応スキルの向上を図るとともに、本方針の周知により、互いに尊重し合える関係性の構築に努めます。
- 外部機関との連携:悪質または重大な事案については、必要に応じて警察、弁護士、関係機関等と連携して対応します。

4. 相談体制

当社は、従業員が安心して相談できる窓口を設置し、カスタマーハラスメントに関する相談に迅速に対応します。相談者のプライバシーを保護し、相談や協力を理由とした不利益な取扱いはありません。

5. 再発防止と継続的改善

当社は、発生した事案について事実関係を確認し、再発防止策の策定、社内周知の強化を行います。また、法令改正や社会情勢の変化を踏まえ、本方針および関連規程を継続的に見直し、適切な運用に努めます。

本方針は、すべての従業員とお客様が安心して関わり合える環境を整備するために、当社が取り組む重要な責務の一つです。ご理解とご協力をお願いいたします。