

カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. はじめに

当センターはお客様と真摯に向き合い、安心と信頼のサービスで健康経営を支えるパートナーとなることをビジョンとして、お客様に安心して、より良いサービスを受けていただける環境づくりに努めています。

一方で、ごくわずかではございますが、従業員の人格や尊厳を傷つける言動、業務の適正な遂行を妨げる事象が生じております。当センターでは従業員の安全と働きやすい職場環境を確保するためカスタマーハラスメントに該当する行為に対し、毅然とした対応をいたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様の言動であって、その従業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、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。

※電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

社会通念上許容される範囲を超えた言動

- ・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）
- ・そもそも要求に理由がない又は商品・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

3. カスタマーハラスメントへの対応

上記のようなカスタマーハラスメントが確認された場合、当センター内での情報共有を行い、組織的に対応します。

また悪質であると判断した場合は、警察や弁護士等と連絡、相談の上、対処いたします。

すべてのお客様に安心してご利用いただくため本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

2026年10月1日

一般財団法人 近畿健康管理センター