

【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

●基本方針を公表する背景・目的

メディックス広島健診センター 一般財団法人広島県集団検診協会（以下、当協会）は、皆様のこころと体の総合健康事業を展開し、奉仕の精神を礎に、誰からも愛される健診機関を目指すという企業理念を基に、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。

しかし、ごくわずかなお客様から暴言や悪質なクレーム、不当な要求などの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）が見受けられるようになりました。このような行為から職員を守ることは、皆様により良いサービスを提供し続けるために不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を公開いたしました。この取り組みを通じて、より良いサービスの提供に尽力して参ります。

●カスタマーハラスメントに該当する行為

厚生労働省による「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、当協会では「お客様・家族または関係者による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、当協会職員の就業環境が害されること」をカスタマーハラスメントと定義します。具体的には、以下の行為が挙げられます。

[カスタマーハラスメント対策マニュアル（厚生労働省作成PDF）](#)

- ・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
- ・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）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

●カスタマーハラスメントへの対応

当協会では、カスタマーハラスメントから職員を守るため、速やかに事実関係を確認し、情報の共有化・記録化等、組織的に対応します。特に悪質であると判断した場合、健診の継続を拒否し、警察への通報や関係各所への相談等、法的な手段をとる場合もあります。

2025年(令和7年)7月1日

メディックス広島健診センター 一般財団法人広島県集団検診協会