

カスタマーハラスメント対応方針

東京都予防医学協会は、予防医学を通じて人々の「生涯健康」、「健康寿命の延伸」をめざし、健康と福祉の向上に努めることにより社会に貢献することを理念とし、健康づくり事業を展開しています。

今後も、より良い健診・検査・健康支援等の保健サービスを提供するためには、本会で働くすべての人が心身ともに健康で安全に働ける職場環境づくりが重要であると考えています。

私たちは、本会に関係する皆様と本会で働くすべての人の基本的人権を共に尊重し、社会的使命や期待に応じていくために、ここに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. 本会が考えるカスタマーハラスメントの定義

本会に関係する方からの言動のうち、要求や主張の内容に妥当性を欠くもの、また要求や主張の内容には正当性があるが手段・方法が社会通念上相当性に欠けるものであり職員等の就業環境が害されるもの。

2. 本会が考えるカスタマーハラスメントとなる行為

- ・暴力、暴言、脅迫等の行為
- ・過剰または不合理な要求
- ・時間的、場所的な拘束
- ・セクハラ等各種ハラスメント行為
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷等
- ・その他これらに準ずる行為

3. カスタマーハラスメント対応

行為者への対応

- ・合理的な解決に向けて良好な関係の再構築に努めますが、職員等への身体的な攻撃や人格を否定する言動に対しては組織として毅然とした態度で対応します。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は残念ながらお取引の中止や、本会のご利用をお断りする場合があります。
- ・警察や顧問弁護士など外部専門家と連携して対応します。

内部への対応

- ・カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を習得するための研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに対応するマニュアルを整備します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

4. 本会に関係する皆様へのお願い

本会に関係する多くの皆様には上記事項に該当する行為もなく、良好な関係を構築いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら本方針にそって対応いたしますのでご理解、ご協力をお願いいたします。

2023年10月2日 制定