

## カスタマーハラスメントに関する基本方針

### 【はじめに】

- 公益財団法人山梨県健康管理事業団は、経営理念である「お客様の立場に立ち、信頼、満足、安心される健診・検査を行います。」を行動指針として、お客様対応を心掛けております。
- お客様に、より御満足いただけるサービスを提供するためには、働く従業員一人ひとりがその尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける職場環境を構築する必要がありますので、本基本方針を定めました。

### 【カスタマーハラスメントの定義】

- 当事業団に寄せられるクレームや言動のうち、厚生労働省の「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」に記載されている「社会通念上許容される範囲を超えるもの」及び「手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの」を対象としています。

### 【対象となる行為の例】

- 以下の記載は例示であって、これらに限られるものではありません。
  - 1 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
    - (1) そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
    - (2) 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
    - (3) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
    - (4) 不当な損害賠償要求
  - 2 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
    - (1) 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
    - (2) 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
    - (3) 威圧的な言動
    - (4) 継続的、執拗な言動
    - (5) 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
  - 3 その他
    - (1) 電話での上記言動や、SNS等のインターネット上において行われる誹謗中傷行為や虚偽の流布

### 【対応姿勢】

- 加害者ハラスメントに対しては、従業員一人ではなく組織として対処するなど、従業員及びその人権を守ります。
- 不当な要求は、毅然とした態度でお断りいたします。
- 加害者ハラスメントと確認した場合は、対応を打ち切ります。
- 悪質な言動に対しては、警察に連絡し厳正に対処いたします。
- SNS等インターネット上に職員の個人名等が公開されていることを確認した場合は、削除要請や法的措置を行うことも含め対処いたします。

### 【今後の取り組み】

- 当事業団は、今後も、県民の皆様の健康維持・増進を図るため、日々研鑽に努め、精度の高い健診・検査を実施していきます。
- 加害者ハラスメントの発生の背景には、サービスや接客等の遅延や、説明やコミュニケーションの不足などが考えられますので、これらを解消していく取り組みを進めていきます。

令和8年7月1日  
公益財団法人  
山梨県健康管理事業団  
理事長 鈴木昌則