カスタマーハラスメント対応方針

群馬県健康づくり財団は、疾病の予防と早期発見、健康の保持と増進、生活環境の保全を通して、県民一人ひとりの健康づくりを支援するという基本理念のもと、各種健診、検査を実施するとともに、予防医学の普及啓発等の事業を行っております。

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、当財団で働くすべての職員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おります。

私たちは、当財団に関係する皆様と当財団で働くすべての職員の基本的人権を共に尊重し、社会的使命や期待に応えていくために、ここにカスタマーハラスメントに対する対応方針を定めます。

1 カスタマーハラスメントの定義

当財団は、カスタマーハラスメントを、「受診（検）者、利用者様からの苦情等のうち、当該苦情等の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・方法が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

2 当財団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
・長電話、居座りなど時間的、場所的な拘束
・セクシャルハラスメント等の各種ハラスメント
・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への対応

受診（検）者、利用者様からの苦情等に対しましては、誠意をもって対応いたしますが、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で対応します。

なお、カスタマーハラスメントが継続する場合は、残念ながら当財団のご利用をお断りする場合があります。

また、状況に応じて警察や弁護士など外部の専門家と連携して対応します。

4 職員教育の徹底等

受診（検）者、利用者様からの相談、苦情等に適切な対応ができるよう、必要な教育を行うとともに、カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法を習得するための研修を行います。

また、カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な判断、対応を行うため、当財団内にサポート体制を構築します。

5 当財団に関係する皆さまへのお願い

当財団に関係する多くの皆さまには良好な関係を構築して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沿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。

令和８年１０月１日制定
公益財団法人群馬県健康づくり財団
理　事　長　　須　藤　　英　仁