2026 年 9 月 1 日

カスタマー・ハラスメント対策基本方針

～　基本姿勢　～

船員保険大阪健康管理センターは、受診者様に対して真摯に耳を傾け丁寧に説明し、信頼や期待に応えることで、受診者様のより高い満足を提供することを心がけます。
一方で、カスタマー・ハラスメントに対しては、職員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には職員を守るため組織的に毅然と対応します。
職員や受診者様の安全を守り、健康診断を円滑に行うとともに、最善の医療を提供するための対応に努めます。

～　定義　～

次の①～③のいずれかの要素を満たすものをカスタマー・ハラスメントと定義します。
①受診者様、顧客等の言動である。
②職員に対し要求する内容が著しく妥当性を欠く場合、当該要求を実現するための手段等が社会通念上不相当なもの。
③職員の業務遂行や就業環境等を阻害する又は職員の尊厳を傷つけるもの。

該当する行為の例は以下のとおりです。これらは例示であり、これらに限るものではありません。
・暴行、傷害など身体的な攻撃
・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
・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
・不退去、居座り、監禁、長時間にわたる電話などの拘束的な行動
・差別的な言動
・性的な言動
・職員個人への攻撃、要求、SNS 又はインターネット等への投稿
・スタッフルーム等に無断で立ち入る、センター内や職員を無断で撮影・録画等する行動

～　カスタマー・ハラスメントへの対応　～

・カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、状況に応じ健康診断等を中止する場合があります。
・カスタマー・ハラスメントであって、当該行為が悪質と判断される場合は、警察又は弁護士等に相談するなど、法的措置等も含め厳粛に対応します。

船員保険大阪健康管理センター　センター長