

カスタマーハラスメント対応方針

栃木県保健衛生事業団は、県民の疾病予防と健康保持増進に寄与するために各種健診、検査等を実施するとともに、予防医学の分野における各種の調査研究及び知識の普及啓発等の事業を行っております。

今後も、より良いサービスを県民の皆さまに提供するためには、当事業団で働く全ての人々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、当事業団に関係する皆さまと当事業団で働くすべての人の基本的人権を共に尊重して、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

当事業団は、「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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

2 当事業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、苦情等につきましては、職員が所属長等に報告、相談することとしており、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事業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、利用者様からのご相談、苦情等に適切な対応ができるように、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、対応ができるように事業団内のサポート体制を構築します。

5 当事業団に関係する皆さまへのお願い

当事業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。

2025年1月1日制定

公益財団法人栃木県保健衛生事業団

理事長 渡 邊 慶