カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．基本方針

一般社団法人ぎふ綜合健診センター（以下「当センター」という。）は、「健康は、人々にとって、幸せの原点」と位置づけ、健康を保持増進していただくため、私たちは、人に感動を与える健康診断・作業環境測定サービスを提供し、信頼されるべき機関として社会に貢献することを理念としております。

今後も、精度の高い、心のこもった健診・測定サービスを提供し、お客様に、感謝され、信頼され、満足していただくためには、お客様と当センターとの信頼関係を大切にするとともに、当センターの職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して業務に従事できる環境を維持することが不可欠です。

一方で、ごく一部のお客様からの一般的な常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定し尊厳を傷つけるものや、健診業務の円滑な運営を妨げるものもあり、職場環境やサービスの質の悪化を招く、ゆゆしき問題になっています。

お客様からのご意見・ご要望には誠意を持って真摯に対応いたしますが、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、職員の人格や尊厳を傷つける行為については、カスタマーハラスメントとして組織的に対応し、職員を守るため毅然とした姿勢で臨みます。

２．カスタマーハラスメントの定義

「当センターの職員に対し、お客様等からの言動の内容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により、職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

３．カスタマーハラスメントの例

（以下は例示であり、これらに限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

・性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。

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

・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。

③　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

・契約金額の著しい減額の要求をすること。

④　不当な損害賠償要求

・商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

（２）手段や様態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（暴力、傷害等）

・殴る、蹴る、叩く等の暴力を行うこと。

②　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）

・土下座や過度な謝罪を強要すること。

③　威圧的な言動（大声で怒鳴る、反社会的言動等）

・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。

④　継続的、執拗な言動（継続的行為、すり替え、揚げ足取り等）

・同様の質問を執拗に繰り返すこと。

⑤　拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

４．カスタマーハラスメントへの対応

合理的な解決のため理性的な話し合いを求め、より良い関係の再構築に努めますが、当センターが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、職員の安全確保を最優先とし、必要に応じて以下の対応を行います。

・注意、警告、退去要請
・対応の中止または健診・測定サービス提供の中止
・複数名による対応への切り替え
・面談・電話対応の終了
・警察、弁護士等の関係機関への相談・連携
・その他、必要かつ適切な措置

５．当センターの取り組み

当センターは、カスタマーハラスメント防止のため、以下の取り組みを実施します。

・対応規程、対応マニュアルおよび基本方針の策定および周知・徹底
・職員研修の実施
・相談・報告体制の整備
・発生時の組織的対応
・記録・録音等による事実確認
・被害を受けた職員への支援およびケア
・関係法令を踏まえた継続的な見直し

６．お客様へのお願い

当センターは、今後もお客様等との信頼関係を大切にし、ご意見やご要望には誠実に対応いたします。しかしながら、万が一、カスタマーハラスメントに該当する言動等があった場合には、本方針に則り組織として毅然と対応させていただきますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

制定日　令和　８年１０月　１日
一般社団法人　ぎふ綜合健診センター
センター長　　村上　啓雄

就活ハラスメント防止基本方針

１．基本方針

一般社団法人ぎふ綜合健診センター（以下「当センター」という。）は、採用活動において応募者および学生一人ひとりの人格と人権を尊重し、公正かつ公平な採用選考を行います。就職活動中の応募者に対するあらゆるハラスメントを許さず、安心して採用選考に参加できる環境づくりに努めます。

２．就活ハラスメントの禁止

当センターは、採用活動において次のような行為を行いません。

・性別、年齢、国籍、障害、性的指向、性自認等に関する差別的な言動
・応募者の意思に反した性的な言動や接触
・威圧的な言動や人格を否定する発言
・採用選考と関係のない私生活への過度な質問
・飲酒や食事への強要
・SNS等を利用した私的な接触や執拗な連絡
・その他、応募者に精神的・身体的苦痛や不利益を与える行為

３．採用担当者の責務

採用担当者および採用活動に関わるすべての役職員は、本方針を理解し、関係法令およびセンター内ルールを遵守します。また、面接や説明会等において応募者が安心して参加できるよう配慮します。

４．相談窓口

応募者が採用活動中にハラスメントを受けた、または受けたと感じた場合には、相談・申告できる窓口を設置します。相談内容については秘密を厳守し、相談したことを理由として不利益な取扱いは行いません。

相談窓口
担当部署：総務部
担当者　：総務部長及び総務グループ職員
電　話　：058-279-3399
メール　：kensan@gghc.or.jp

５．問題発生時の対応

相談や申告があった場合は、速やかに事実確認を行い、公正かつ適切に対応します。必要に応じて再発防止策を講じ、採用担当者への教育・指導を実施します。

６．教育・啓発

当センターは、採用担当者に対し、就活ハラスメント防止に関する教育・研修を継続的に実施し、適切な採用活動の推進に努めます。

制定日　令和　８年１０月　１日
一般社団法人　ぎふ綜合健診センター
センター所長　　村上　啓雄