

カスタマーハラスメントについて

一般社団法人日本健康倶楽部では、受診者様はもちろん職員の安全を守り、健康診断(巡回健診を含む)及び診療の実施を円滑に行うため、次のような迷惑行為があった場合、健康診断等の実施及び提供を見送る場合がございます。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントに該当する行為

厚生労働省が発行している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、カスタマーハラスメントを「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現させるための手段・態様が社会通念上不相等なものであって、当該手段・態様により労働者の就業環境が害されるもの」と定義しております。具体的には、次のような行為が該当します。

- | | |
|---------------------------|----------------------|
| ・身体的な攻撃(暴行、傷害) | ・差別的な言動 |
| ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言) | ・性的な言動 |
| ・威圧的な言動、土下座の要求 | ・従業員個人への攻撃、要求 |
| ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動 | ・不相応な商品交換や金銭保障、謝罪の要求 |
| ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁) | |

受診者様へのお願い

受診いただく多くの皆様の安全や安心が損なわれないよう、また職員が適切なサービス提供できるよう、上記の行為に加え、以下の行為もお控えくださいますようお願い申し上げます。

- | |
|---|
| ・他の受診者様や職員に対する暴力行為やセクシャルハラスメント、もしくはその恐れが強い行為 |
| ・大声、暴言または脅迫的な言動により、ほかの受診者様に迷惑を及ぼし、あるいは職員の業務を妨げる行為 |
| ・解決しがたい要求を繰り返す行為、業務を妨げる行為 |
| ・設備などを故意に破損する行為 |
| ・危険な物品を施設に持ち込む行為 |

カスタマーハラスメントは、健康診断等実施の前提となる「ご利用いただく受診者様と当法人の信頼関係」を損なう行為です。特に悪質であると判断した場合には、今後の健康診断等実施不可の判断、警察への通報、弁護士への相談など、法的な手段を含め毅然とした態度で対応いたします。

最後に

当法人は、全ての受診者様との信頼関係を大切に、皆様のご理解とご協力もいただきながら、安心して健康診断等を受診いただける環境づくりに努めてまいります。

ご理解の程、何卒よろしくお願い申し上げます。