

熊本県総合保健センター カスタマーハラスメント対策指針

1 目的

センター職員の業務負担や精神的負担を軽減し、安心して働ける職場の実現を図るとともに、受診者への対応に注力し、限られた人的資源の中で健康診断など保健事業サービスを提供することにより受診者満足度の向上を図る。

2 位置づけ

本指針は、センターにおけるカスタマーハラスメント対策について、基本的方針、対応例等を示したものである。

したがって、各部門においては、本指針をカスタマーハラスメント対策の基本としながら、独自の対策マニュアルを策定することや業務内容及び人員体制に応じて柔軟に対応する。

なお、正当かつ適切な手段・態様の範囲内で行われるクレーム・言動においては、誠実かつ真摯に対応する。

3 カスタマーハラスメントの定義

受診者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その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、その手段・態様によりセンター職員の職場環境が害されるものをいう。

参考

【厚生労働省ホームページ掲載「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」における『カスタマーハラスメント』に関する説明】

企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、企業へのヒアリング調査等の結果、企業の現場においては以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられています。

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、労働者の就業環境が害されるもの