

カスタマーハラスメントに対する基本方針

【はじめに】

名古屋臨床検査センターは、地域医療を支える検査機関として、利用者の皆さまに安全で質の高いサービスを提供することを使命としています。

より良いサービスを提供するために、利用者の皆さまよりお寄せいただくご意見やご要望に真摯に向き合い、サービス品質の向上に努めております。同時に従業員の尊厳や就業環境を守ることも重要な責務と考えております。

従業員の安全な就業環境を確保し、利用者の皆さまとの良好な関係を構築するため、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動に対する基本方針を定めました。

【当センターにおけるカスタマーハラスメントの定義】

当センターでは、カスタマーハラスメントを「利用者の皆さまからの従業員に対する言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであり、かつ従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。

- ・暴言、脅迫、威圧的な言動
- ・過度な要求（医学的・制度的に不可能な要求、特別扱いの強要、個人情報の要求など）
- ・長時間の拘束や執拗なクレーム
- ・SNS・口コミ等での不当な誹謗中傷
- ・セクシャルハラスメント
- ・その他、従業員の心身に著しい負担を与える行為

【カスタマーハラスメントへの対応】

＜社内対応＞

- ・被害を受けた従業員の心身のケアを最優先とします。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法の研修を継続的に実施します。
- ・従業員からの相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の報告体制および対応方法を整備します。

＜社外対応＞

- ・誠実かつ丁寧な対応を心がけ、利用者の皆さまとのより良い関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに該当する言動があった場合でも、冷静で合理的な対話を通じて事実関係を確認し、建設的な解決を目指します。
- ・対話による解決が困難と判断した場合、または従業員の安全確保が必要な場合には、対応の一時中断、サービス提供の停止、お取引の中止等の措置を講じることがあります。
- ・悪質な行為については、警察や法律専門家と連携し、法的措置を含む厳正な対応を行います。

当センターは、今後とも利用者の皆さまとの信頼関係を大切にし、誠実な対応に努めます。利用者の皆さまにおかれましては、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年8月

名古屋医師協同組合
名古屋臨床検査センター