2026年10月1日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

小倉医師会健診センター所長　添田　修

小倉医師会健診センターでは、安心してご利用いただけるよう健診サービスを提供しております。いただいたご意見やご要望には丁寧かつ真摯に対応するとともに、職員への教育・研修等を実施し、ご利用いただいている皆さまの満足度向上に努めております。

一方で、顧客等による社会通念上許容される範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）は、職員の就業環境を害するだけでなく、他の受診者の皆さまへの安全で円滑な健診サービスの提供にも影響を及ぼすおそれがあります。

皆さまが安心してご利用いただける環境を確保し、職員が安心して業務に従事できるよう、当センターはカスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、職員を保護します。この方針の下、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、以下のとおり公表いたします。

何卒ご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

1．定義

当センターでは、受診者、受診予定者、そのご家族・付き添いの方、契約企業・取引先・業者の担当者、問い合わせをされる方その他当センターの事業に関係する方（以下「顧客等」といいます。）による言動であって、次の3つの要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

- 顧客等による言動であること
- 職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言動であること
- 当該言動により、職員の就業環境が害されること

なお、対面での言動に限らず、電話、メール、SNS等のインターネット上で行われる言動も対象となり得ます。

正当なご意見・ご要望・苦情等の申出を妨げるものではなく、客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れは、カスタマーハラスメントには該当しません。申入れの内容自体が正当であっても、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える場合は、カスタマーハラスメントに該当し得ます。また、障害特性等に起因する言動については、合理的配慮の提供を含め、個々の事情を踏まえて適切に判断します。

2．対象となる行為（例）

以下は例示であり、これらに限るものではありません。個別の事情を踏まえて総合的に判断します。

・身体的な攻撃（暴行、傷害）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
・威圧的な言動（大声を出すなど）
・土下座の要求
・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応の強要）
・差別的な言動
・性的な言動
・職員個人への攻撃、つきまとい、連絡先・住所等の個人情報を求める行為その他プライバシーを侵害する言動
・正当な理由のない金銭、補償、謝罪その他の要求
・契約内容又は通常提供しているサービスの範囲を著しく超える要求
・盗撮、無断での撮影その他職員のプライバシーを侵害する行為
・SNS・インターネット上での誹謗中傷、職員を脅す目的での投稿示唆、職員のプライバシーに関する情報の無断公開
・その他、要求の内容又は言動の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える行為

3．カスタマーハラスメントへの対応方針

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、当センターは職員を一人で対応させず、組織として毅然と対応します。行為の内容・程度及び受診者の健康・安全への影響等を総合的に判断した上で、法令等の制限の範囲内で、必要に応じて、対応の中止、受診のお断り、退去の要請等の措置を講じることがあります。

また、状況の記録・事実確認・職員の安全確保のため、個人情報保護法その他の関係法令に従い、通話の録音や防犯カメラ映像等を記録・保存する場合があります。暴行、傷害、脅迫その他犯罪に該当し得る行為又は特に悪質な行為については、警察への通報、弁護士への相談その他必要な対応を行います。

4．本方針についてのお問い合わせ

本方針に関するお問い合わせは、下記窓口までご連絡ください。

・窓口：小倉医師会健診センター　地域保健課課長
・電話：093-551-3185（受付時間　平日 8:30～17:00）

制定：2026 年 10 月 1 日

2026 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

小倉医師会健診センター　所長　添田　修

小倉医師会健診センターでは、安心してご利用いただけるよう健診サービスを提供しております。いただいたご意見やご要望には丁寧かつ真摯に対応し、サービスの向上に努めております。
一方で、顧客等による社会通念上許容される範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）は、職員の就業環境を害するだけでなく、他の受診者の皆さまへの安全で円滑な健診サービスの提供にも影響を及ぼすおそれがあります。

当センターは、カスタマーハラスメントに毅然と対応し、職員を保護します。

皆さまが安心してご利用いただける環境を確保し、職員が安心して業務に従事できるよう、本基本方針を定めます。何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

1　カスタマーハラスメントの定義

当センターでは、受診者、受診予定者、そのご家族・付き添いの方、契約企業・取引先・業者の担当者、問い合わせをされる方その他当センターの事業に関係する方（以下「顧客等」といいます。）による言動であって、次の 3 つの要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

1	顧客等による言動であること
2	職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言動であること
3	当該言動により、職員の就業環境が害されること

※ 対面での言動に限らず、電話、メール、SNS 等のインターネット上で行われる言動も対象となり得ます。

正当なご意見・ご要望・苦情のお申出を妨げるものではありません。

客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れは、カスタマーハラスメントには該当しません。申入れの内容自体が正当であっても、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える場合は、該当し得ます。障害特性等に起因する言動については、合理的配慮の提供を含め、個々の事情を踏まえて適切に判断します。

対象となる行為と当センターの対応

以下は例示です。個別の事情を踏まえて総合的に判断します。

2　対象となる行為（例）

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動（大声を出すなど）
- 土下座の要求
- 継続的・執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応の強要）
- 差別的な言動、性的な言動
- 職員個人への攻撃、つきまとい、連絡先・住所等の個人情報を求める行為その他プライバシーを侵害する言動
- 正当な理由のない金銭、補償、謝罪その他の要求
- 契約内容又は通常提供しているサービスの範囲を著しく超える要求
- 盗撮、無断での撮影その他職員のプライバシーを侵害する行為
- SNS・インターネット上での誹謗中傷、職員を脅す目的での投稿示唆、職員のプライバシーに関する情報の無断公開
- その他、要求の内容又は言動の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える行為

3　カスタマーハラスメントへの対応方針

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、当センターは職員を一人で対応させず、組織として毅然と対応します。行為の内容・程度及び受診者の健康・安全への影響等を総合的に判断した上で、法令等の制限の範囲内で、必要に応じて、対応の中止、受診のお断り、退去の要請等の措置を講じることがあります。

暴行・傷害・脅迫など、犯罪に該当し得る行為や特に悪質な行為には、必要な外部対応を行います。

状況の記録・事実確認・職員の安全確保のため、関係法令に従い、通話の録音や防犯カメラ映像等を記録・保存する場合があります。必要に応じて、警察への通報、弁護士への相談その他の対応を行います。

4　本方針についてのお問い合わせ

窓口	小倉医師会健診センター　地域保健課課長
電話	093-551-3185（受付時間　平日 8:30～17:00）

制定：2026 年 10 月 1 日

2026年10月1日施行　カスタマーハラスメント対策義務化にともない

ご利用の皆さまへ

カスタマーハラスメントに対するお願い

当センターでは、皆さまに安心して健診をご利用いただけるよう、
丁寧で真摯な対応に努めております。

一方で、職員に対する暴言・威圧・暴力・過度な要求などの迷惑行為は、
他の受診者の皆さまへの安全で円滑なサービス提供にも影響を及ぼします。

ご理解と
ご協力を
お願いします。

次のような行為はご遠慮ください

- 暴言、脅迫、侮辱、威圧的な言動
- 暴力行為や物をたたくなどの行為
- 長時間の拘束、執拗な要求や繰り返しの苦情
- 土下座の要求や過度な謝罪の要求
- 差別的、性的な言動
- 職員個人への攻撃、つきまとい、個人情報を求める行為
- 無断での撮影・録音、SNS等への悪意ある投稿
- 社会通念上相当な範囲を超える要求（不当な金銭要求、サービスの範囲を超える要求 など）

**正当なご意見・ご要望・苦情のお申し出を
妨げるものではありません。**

社会通念上許容される範囲でのご意見・ご要望は、今後も丁寧に対応いたします。

当センターの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応の中止、
受診のお断り、退去のお願い等を行うことがあります。
悪質な場合は、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対応いたします。

一般社団法人 北九州市小倉医師会　小倉医師会健診センター