

カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般財団法人口腔保健協会は、学術団体の活動支援、学術大会等の運営、学術刊行物の編集・発行をはじめとする各種事業を通じ、口腔保健の向上に寄与することを目的として活動しております。

当協会は、関係する皆様からお寄せいただくご意見、ご要望、ご指摘等を、業務およびサービスの改善・向上につながる大切な機会と捉え、誠実かつ適切な対応に努めてまいります。

一方で、要求の内容またはその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の尊厳を傷つけ、心身の健康や就業環境を害する言動については、職員を守り、適正な業務運営を維持する観点から、組織として毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

当協会では、学会・団体関係者、会員、医療関係者、学術大会等の参加者、取引先その他当協会の事業に関係する方からの言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、それによって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して取り扱います。

なお、正当なご意見、ご要望、ご指摘、苦情等をカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・脅迫、威嚇、侮辱、暴言、誹謗中傷、人格を否定する言動
- ・大声、怒声、威圧的な口調等による威圧行為
- ・電話、メール、対面等による長時間の拘束や、執拗・反復的な要求
- ・合理的な理由のない謝罪、職員の処罰、担当者の指定等の要求
- ・当協会が提供する業務・サービスの範囲を著しく超える要求
- ・職員個人への攻撃、プライバシーを侵害する行為
- ・差別的または性的な言動
- ・SNS、インターネット等における誹謗中傷
- ・その他、職員の安全、心身の健康または就業環境を害する行為

カスタマーハラスメントへの対応

当協会は、ご意見やご要望等に対して、合理的かつ誠実な話し合いによる解決に努めます。

一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応いたします。

言動の内容や状況に応じて、担当者の交代、対応方法の変更、電話・面談等の対応の中断または終了、以後の対応をお断りする場合があります。

また、悪質な行為や職員の安全を脅かす行為等については、必要に応じて警察、弁護士その他の外部専門家と連携し、法的措置を含め適切に対応いたします。

当協会は、職員が安心して業務に従事できる環境を確保することが、安定した事業運営とより良いサービスの提供につながるものと考えております。

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。