

2025 年 10 月 15 日
東京海上日動メディカルサービス株式会社

一般社団法人ココロバランス研究所(日本カスタマーハラスメント対応協会)との
アドバイザー契約締結に関するお知らせ

東京海上日動メディカルサービス株式会社(代表取締役社長 岡村貴志、以下「当社」)は、一般社団法人ココロバランス研究所(代表理事 島田恭子、以下「ココロバランス研究所」)と、組織のカスタマーハラスメント対策支援に関するアドバイザー業務契約を締結いたしましたのでお知らせいたします。

【背景】

いわゆるカスタマーハラスメント※や求職者等へのセクシュアルハラスメントに見られるような、ハラスメントのない職場づくりの推進等を図るため、2025 年 6 月 11 日に労働施策総合推進法が改正・公布されました。これにより、カスタマーハラスメントや、求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主に課されます。

ココロバランス研究所は 2021 年より日本カスタマーハラスメント対応協会を組織内に設置し、企業や自治体、医療機関等のカスタマーハラスメント対策を、講演・研修、組織アドバイザー、格付認証等のサービスを通じて支援しています。

※ 職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者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により当該労働者の就業環境を害すること

【今後の展望】

今回の法改正を見据え、当社が今年 5 月 16 日にココロバランス研究所と共同開催した、人事ご担当者向け無料 Web セミナー「企業が取り組むべき『攻め』と『守り』のカスハラ対策-データと事例から見る傾向と対策-」では、300 名を超える方々からお申し込みをいただきました。視聴後のアンケートでは、「カスハラの定義など、基本的な理解が深まった」、「カスハラ対策全般の進め方がイメージできた」、「カスハラの判断基準(カスハラとお客様の声の線引き)の具体的な決め方がイメージできた」などのお声を多数頂戴しております。

当社はココロバランス研究所とのアドバイザー業務契約の締結を契機に、20 年以上にわたる産業保健領域やメンタルヘルス対策領域でのサービス提供実績で培われたノウハウを活かしつつ、企業のハラスメント対策やメンタルヘルス対策の取組みを更にご支援してまいります。

【当社が提供する「ハラスメント対策支援トータルサービス」のご紹介】

〈こころの専門家〉である臨床心理士が、義務化に対応した「予防・実態把握」、「対応・解決」、「再発防止」といった幅広い三つのフェーズにおいて、被害に遭われた従業員様、行為に及んだ従業員、人事・総務・コンプライアンス等のご担当者のそれぞれをサポートいたします。

ハラスメント対策支援トータルサービス 3つのフェーズと各サービス



サービスサイト:<https://www.tokio-mednet.co.jp/service/harasumentsoudanmadoguchi.html>

【当社概要】

所在地 〒107-0062 東京都港区南青山 1-1-1 新青山ビル東館 12F・14F
代表者 代表取締役社長 岡村 貴志
事業概要

- ・産業保健支援サービス(産業医業務受託等)
- ・メンタルヘルス支援サービス(ストレスチェック・カウンセリング・臨床心理士による個別ニーズ支援等)
- ・健康増進支援サービス(電話医療健康相談等)
- ・医療全般の審査・分析(医的審査・医療費分析等)

【一般社団法人ココロバランス研究所の概要】

所在地 〒153-0053 東京都目黒区五本木 1-30-1 3B
代表者 代表理事 島田 恭子
事業概要

- ・カスタマーハラスメント対応
- ・メンタルヘルス・ウェルビーイング
- ・未病・東洋医学
- ・防犯・内部不正対策

本件に関するお問い合わせ先
東京海上日動メディカルサービス株式会社
ヘルスケア本部事業推進部企画課
E-Mail info@tokio-mednet.co.jp