

令和7年9月25日
医療法人社団優木会
理事長 金高太一

カスタマーハラスメントに対する基本方針について

当医院では、このたび、職員が安心して業務に取り組める職場環境のために、カスタマーハラスメントに対する基本方針を、下記のとおり定めました。

ご理解とご協力をお願いいたします。

記

1 はじめに

当医院は、顧客の要望に真摯に対応し、より満足度の高い医療サービスの提供に向けて取り組んでいます。また、顧客からお寄せいただくご意見・ご要望は、当医院の医療サービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方で、顧客の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものが含まれる可能性があります。このように、社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させる重大な問題です。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、顧客との関係をより良いものとするにつながると考え、医院における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2 当医院におけるカスタマーハラスメントの定義

当医院では、カスタマーハラスメントを「顧客から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職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。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 職員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 医院や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

3 カスタマーハラスメントへの対応(院内)

- カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や、専門家（社会保険労務士）との連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応(医院外)

- 問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当医院でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の医療サービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。