

# カスタマーハラスメントへの対応方針

## 1、初めに

この度、当院は、「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を作成しました。当院と患者様が信頼しあい、また、当院のスタッフがより良いサービスを患者様に提供するためには、お互いの協力関係が必須です。この協力関係の構築があることにより、当院が提供するサービスの品質がより高まり、結果として患者様の満足度の向上及び課題解決につながると考えております。

当院としての「カスタマーハラスメントに対する対応方針」は、当院がサービス品質をもっと高め、すべての人が信頼しあい、よりよいサービスを提供できる環境を実現するために、患者様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的としております。

## 2、対象となるハラスメント行為

カスタマーハラスメントは、「働き方改革実行計画」（平成 29 年 3 月 28 日働き方改革実現会議決定）を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため、平成 29 年 5 月から 10 回にわたり開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為です。当該報告書においては、カスタマーハラスメントの具体的な定義が述べられることはなく、「顧客や取引先からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」とされているのみです。当院としましては、カスタマーハラスメントについて以下のような行為と考えました。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

### ① 患者様による暴力・暴言

- ・当院スタッフに対する暴力・威迫・脅迫
- ・当院スタッフの人格を否定する発言・侮辱する発言
- ・その他当院スタッフが不安を覚える発言や行動

### ② 患者様による過剰または不合理な要求

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・当院スタッフに関する解雇等の社内処罰の要求
- ・当院で提供している範囲を超える過度のサービス提供の要求
- ・その他当院スタッフの業務に支障をきたす言動や行動

### ③ 患者様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- ・当院スタッフの同意のない長時間の拘束
- ・当院が定める時間を超えるサービス提供の要求
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

### ④ 患者様によるその他ハラスメント行為

- ・患者様によるプライバシー侵害行為
- ・患者様によるセクシュアルハラスメント
- ・患者様によるその他各種のハラスメント

## 3、当院としての対応

### ①社内対応

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各スタッフがカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあったスタッフのケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・より適切な対応を実施するために外部専門家と連携します。

### ②社外対応

- ・より良い関係の再構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。
- ・当院が悪質なカスタマーハラスメントと認定した場合は誠に残念ながらお取引をお断りまたは中止させていただくこともございます。
- ・当院がカスタマーハラスメントと認定した行為に対して、当院が中止を求めたにもかかわらず、なおハラスメント行為を継続された場合には、刑事民事含めた法的措置を取ることもございます。

## 4、お客様へのお願い

冒頭で述べました通り、当院は、ご提供させていただく商品やサービスを通じてご利用者の皆様と素晴らしい関係性を築き、より良い商品及びサービスの提供やこれらによる皆様の課題を解決することを通じて、互いに気持ちよく過ごすことのできる社会を実現したいと考えております。

そこで、患者様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くの患者様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、当院も上記事項を遵守することで、患者様とよりよい関係を構築し、質の高い商品の提供及びご利用者の皆様の課題解決に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力お願いいたします。