

カスタマーハラスメントに対する行動方針

1. 目的

医療法人久盛会（以下「当法人」という。）の基本理念や基本方針を実現するためには、事業者である当法人と利用者様やそのご家族（以下「お客様」という。）並びに取引先の皆様のご協力が必須であると考えております。そして、当法人とお客様がお互いに信頼しあい、職員も安心して気持ちよく働くことができれば、結果としてお客様の満足度の向上につながると考えます。

この指針は、それらを実現するために定めることといたしました。

2. カスタマーハラスメントについて

お客様や取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は、ハラスメント行為となります。

労働契約法第5条において、「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されており、当法人は職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

3. 対象となる行為

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃（暴行・傷害）」「精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）」「人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）」「過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害）」「過小な要求（業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと）」「個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）」に則り、下記について想定しております。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ありません。

《お客様による暴力・暴言・ストーカー行為》

- ・個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）
- ・個人に対する威迫、脅迫
- ・個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）
- ・個人の人格を否定する発言
- ・個人を侮辱する発言

《お客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
- ・当法人職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス、および法令違反となるサービス提供の要求

《お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《お客様によるその他ハラスメント行為》

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

4. カスタマーハラスメントへの対応

《法人内対応》

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員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、受付担当者は管理者とします。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員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。

《関係者の皆様への対応》

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や話の内容を録音させていただく場合がございます。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがございます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービス提供をお断り、または中止させていただくこともございます。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力および反社会勢力を背景としたまたはその関係を想定させる不当または不法な圧力である場合は、警察等関係機関との連携を図り、断固たる対応を行わせていただきます。

職員の心身の安全を確保し、お客様と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。お客様と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

令和8年10月1日
医療法人久盛会
理事長 ミクレラン後藤時子