

2026 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメント対応基本方針

医療法人社団健整会

1. 基本的な考え方

医療法人社団健整会（以下「当法人」という）は患者様およびご家族、お取引先、その他当法人の事業に関係を有する方々（以下「患者様およびご家族、関係者様」という）からの貴重なご意見・ご要望を医療の質の向上に不可欠なものとして真摯に受け止めます。

一方で、その中に社会通念上許容される範囲を超えた言動が含まれ、当法人の職員の就業環境が害される場合には、当法人はこのような言動をカスタマーハラスメントと位置づけ毅然とした態度で対応するとともにこれを受けた職員を保護します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当法人は次の要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- ① 患者様およびご家族、関係者様の言動であること
- ② 職員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であること
- ③ その言動により職員の就業環境が害されること

病院・クリニックなどの施設だけでなく、患者様およびご家族、関係者様の自宅、事務所、出張先での対面の言動に加えて、電話、メール、SNS 等を通じて行われるものも含まれます。

3. 正当なお申し入れとの区別

患者様およびご家族、関係者様からのご意見・ご要望のすべてがカスタマーハラスメントに当たるわけではありません。客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われたものは正当なお申し入れであり、カスタマーハラスメントには該当しません。当法人は正当なお申し入れには誠実に対応します。

また、障害のある方が不当な差別的取扱いをしないよう求めることや社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体はカスタマーハラスメントには当たりません。当法人は障害者差別解消法その他の関係法令に基づき、建設的な対話を通じて過重な負担とならない範囲で必要かつ合理的な配慮を提供します。

4. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、人格を否定する言動、性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的言動、盗撮、撮影をやめるよう求めた後も継続する不相当な撮影等）
- ・威圧的な言動（大声で威圧する、反社会的な言動を行う等）
- ・継続的、執拗な言動（同様の質問の執拗な繰り返し、執拗な責め立て、同様のメールの執拗な送付等）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、長時間の電話による拘束等）
- ・要求内容が不当なもの（理由のない要求、契約を著しく超える要求、対応が著しく困難または不可能な要求、不当な損害賠償要求等）
- ・その他、社会通念上許容される範囲を超えると認められる言動

※上記は例示であり、これらに限られません。また、これらに形式的に当てはまるからといって、直ちにカスタマーハラスメントと判断されるものでもありません。

5. 当法人の対応

- ・職員に対応を一人で抱え込ませません。必要に応じて、管理監督者等が対応を引き継ぎ、複数名での対応、法人関係者への連絡、対応の終了その他の必要な支援を行います。
- ・状況に応じて記録の作成、録音・録画（個人情報保護関連法令を遵守します）、対応の中止、退去のお願い、通話の終了を行います。
- ・特に悪質と考えられる場合には、法令および契約等に照らし、警告、医療・サービス提供の法令の制限内における停止、施設への出入りのお断り、警察への通報、弁護士への相談等、その他の必要な措置を組織として講じます。
- ・当法人側の説明不足や対応の誤りが原因・背景となっている場合には、カスタマーハラスメントへの対応とは別に、原因を確認し、真摯に改善します。

6. 不利益取扱いの禁止

当法人は、職員が①カスタマーハラスメントに関し相談をしたこと、②事実関係の確認等の当法人の措置に協力したこと、③都道府県労働局に対し相談、紛争解決の援助の求めもしくは調停の申請を行ったこと、④調停の出頭の求めに応じたことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行いません。

7. 他法人の労働者等への配慮

当法人の職員は他法人が雇用する労働者、個人事業主・フリーランスその他当法人の事業に関係する方に対し、社会通念上許容される範囲を超え、その就

業環境等を害する言動を行いません。また、当法人の職場において、当法人の職員以外の方が患者様およびご家族、関係者様から同様の言動を受けた場合にも、必要に応じて適切に対応するよう努めます。

8. 適用範囲

本方針は管理監督者を含む当法人が雇用するすべての職員（正職員、パートタイム労働者、契約職員等）および当法人で就業する派遣労働者に適用します。

9. 周知および見直し

本方針は法人ホームページ、法人アプリおよび研修等を通じて周知します。また運用状況を踏まえ、必要に応じて見直します。

以上