

カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人厚生会(以下「当法人」)は、「かけがえのない健康を守りたい」を基本理念とし、日々皆様に役立つ健康診断の提供に尽力しております。

一方で、ごく一部の受診者様・ご家族、その関係者から暴言や暴力・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)の事例が見られます。

そのような行為から職員を守ることも、質の高い健康診断の提供を継続するうえで必要であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下の通り策定いたしました。

「カスタマーハラスメント」の定義

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策マニュアル」を踏まえ、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様に当法人職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

「カスタマーハラスメント」に該当する行為

次の記載は例示であり、これらに限るものではありません

- ・身体的な攻撃(暴行・傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言)
- ・威圧的な言動
- ・継続的で執拗な言動の継続
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動
- ・性的な行動
- ・職員個人への攻撃・要求
- ・不相応な商品交換や金銭保証、謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

・合理的・理性的な話し合いを求め、より良い関係の再構築に努めますが、職員等への身体的・精神的な攻撃により、その者の人格否定する言動に対しては、組織的に毅然とした対応をいたします。

・悪質なカスタマーハラスメントが継続して行われる場合は、誠に残念ながらサービス・お取引の中止や当法人施設の利用をお断りする場合があります。

・本対応にあたっては、警察や顧問弁護士など外部の専門家と連携して行います。

2025年9月 制定

医療法人厚生会

理事長 西山利正