

# カスタマーハラスメントに関する基本方針

## 1. 基本姿勢

私たち医療法人昭仁会は、安全で高品質な医療・介護サービスの提供を常に心がけております。私たちは、患者様・利用者様またご家族様からのご意見・ご指摘には真摯に耳を傾け、至らない点を謙虚に受け止め、改善に向けた努力を重ねてまいります。

一方、当法人職員へ一部の患者様、利用者様、ご家族様から悪質な言動やクレームが発生することがあります。こうしたカスタマーハラスメントは当該職員の就業環境を著しく害するだけでなく、他の患者様、利用者様への医療・介護サービスの提供における妨げともなり得ることから、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行います。

同時に、当法人職員が、グループ内も含め、取引先に対してハラスメント的な言動を行うことがないように、法人教育を徹底いたします。

## 2. 定義

- (1) 当法人の医療・介護サービスに瑕疵がなく、患者様・利用者様、ご家族様からの要求そのものに妥当性がない。
- (2) 患者様・利用者様、ご家族様からの要求に妥当性があっても、社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為である。
- (3) 職員の就業環境が害される。

当法人がカスタマーハラスメントと考える具体的言動の事例

行為類型	具体的言動
身体的、精神的な攻撃	腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為 セクシュアルハラスメントに該当する言動 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
威圧的、脅迫的な言動	恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動 マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動	職員のプライバシーを侵害する行為 職員を無断で撮影、録画、録音する行為 SNS 等への法人や職員の信用を棄損させる内容の投稿
継続的、執拗な言動	要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
拘束的な言動	電話や対面での長時間の拘束 施設からの不退去や不当な居座り
正当な理由のない要求	正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 正当な理由のない謝罪の要求 正当な理由なく患者様・利用者様の自宅等への訪問や業務時間外の応対を求める行為
その他の不適切な言動	職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

※ 上表の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

### 3. 取組み

#### (1) 院外・施設外

- 1) カスタマーハラスメントに対しては、担当者個人ではなく法人として毅然と対応し、注意・警告させていただきます。
- 2) 場合によっては、医療・サービスの提供を中断、またはお断りさせていただく場合があります。
- 3) 悪質であると判断した場合には、警察・弁護士等と連携した厳正な対応な対応をさせていただきます。

#### (2) 院内・施設内

- 1) カスタマーハラスメントから職員を守るため、発生時に適切な判断・対応ができるよう、対応ガイドラインを作成いたします。
- 2) 被害を受けた、または見聞きした職員向けに、相談／通報窓口を設定いたします。
- 3) 職員に対して周知・教育を行います。

制定日：2026年7月1日