

## カスタマーハラスメントに対する方針

### カスタマーハラスメントとは

当院におけるカスタマーハラスメントとは、「社会通念上不相当な要求や言動（暴言、暴行、威圧、拘束等）によって、当院の環境が害される行為」と定義します。

参考：「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」厚生労働省

### カスタマーハラスメントへの対応

当院では、以下のような行為が確認された場合、まず注意を行い、改善が見られない場合には退去をお願いすることがあります。応じていただけない場合は、警察への通報を行います。また、悪質な場合には刑事告訴や損害賠償請求などの法的措置を取ります。行為の内容によっては一度の問題行動でも、信頼関係が破綻したと判断される場合には、新たな診療には応じられないことがあります。あらかじめご理解とご協力をお願い致します。

#### 1. 人権侵害

性的言動、差別的言動、誹謗中傷、個人を特定する SNS 投稿、プライバシー侵害など。

#### 2. 繰り返される不当な要求

正当な理由なく面談や謝罪を執拗に要求する、治療費の減免を繰り返し迫る、同じ苦情を何度も繰り返して業務を妨害する行為。

#### 3. 威圧的・暴力的な言動

大声や乱暴な言葉遣い、威嚇、どう喝、脅迫などにより、職員や他の患者に恐怖や不安を与える行為。医療従事者や他の患者に対する暴力行為（殴る、蹴る、物を投げつける等）や、身体を拘束する行為。

#### 4. 業務妨害

施設・設備の損壊、診療の妨害、長時間または頻回の不要な電話、許可なく撮影・録音・録画する行為。

#### 5. その他、業務に支障をきたす行為

飲酒や泥酔による秩序を乱す行為。当院が定める院内ルール（感染症対策、面会制限、入室手順等）に正当な理由なく従わない行為。