

九段こころのクリニック

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当院は、皆さまに安心してサービスを受けていただける環境を整えるとともに、従業員が安全かつ健やかに業務を行える職場づくりを重視しています。近年、暴言や過度な要求といったカスタマーハラスメントは社会問題となっており、従業員の心身に大きな負担を与えるだけでなく、提供するサービスの質や他の患者様への対応にも悪影響を及ぼす恐れがあります。

こうした状況を踏まえ、当院では「東京都カスタマーハラスメント防止条例」の趣旨に則り、カスタマーハラスメントを未然に防止し、発生時には組織的かつ毅然とした対応を行うための基本方針を策定しました。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、患者様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めました。

2. 当院におけるカスタマーハラスメントの定義

当院では、カスタマーハラスメントを「患者様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、つきまとい行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応(社内)

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応(社内)

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当院でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。

当院は、この基本方針に基づき、すべての関係者にとって安全で建設的な環境の維持に努めてまいります。

令和7年7月7日
九段こころのクリニック
院長 後藤牧子