

一般財団法人岩手済生医会
カスタマーハラスメント対応方針について

一般財団法人岩手済生医会（以下「法人」という。）は、深刻な社会問題となっているカスタマーハラスメントに関し、法人として毅然とした態度を示して組織的に対応することとしますので、下記のとおりお知らせします。

ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

記

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様（患者、学生、利用者の皆様やそのご家族並びに取引先等）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らし、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・態様により、法人の業務または法人職員の就業環境が害されるもの。

【カスタマーハラスメントに該当する行為】

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しています。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

≪暴力・暴言・ストーカー行為≫	
(1)	個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷 (殴る蹴るの暴行や傷害、物の損壊や物の投げつけ等の暴力的行為及びインターネット、SNSや動画サイト等への無断投稿など)
(2)	個人に対する威迫、脅迫 (脅迫的、反社会的、差別的な言動等の暴言及び揚げ足取り、執拗な責め立て等の言いがかりや責め立て等の理不尽なクレームなど)
(3)	個人に対するストーカー行為 (つきまとい、わいせつな発言や容姿の盗撮等のセクハラ及び頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信など)
(4)	個人の人格を否定する発言
(5)	個人を侮辱する発言
≪過剰または不合理な要求≫	
(1)	合理的理由のない謝罪の要求 (土下座や謝罪文及び個人情報の開示等常識の範囲を超えた要求など)
(2)	法人職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
(3)	社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求 (優位な立場にあることを利用した暴言及び特別扱いの要求等の権威かざしなど)

≪合理的範囲を超える時間的・場所的拘束≫	
(1)	合理的な理由のない長時間の拘束 (頻繁な来訪、たびたびのクレーム、度重なる電話等のリピート及び長時間にわたる電話、居座り等の時間の拘束など)
(2)	合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
≪その他ハラスメント行為≫	
(1)	施設や敷地への不法侵入や許可のない撮影等の無断立ち入り
(2)	その他手段や態様をして社会通念上許容範囲を超える言動等
(3)	プライバシー侵害行為
(4)	セクシュアルハラスメント
(5)	その他各種のハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】	
(1)	カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
(2)	カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
(3)	カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
(4)	悪質なカスタマーハラスメントの場合は、他のお客様や職員の安全確保のため、警察に通報するなど迅速に対応させていただきます。
(5)	カスタマーハラスメントが行われた場合は、お取引をお断り、または中止させていただくこともあります。
(6)	カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

【お客様に対するお願い】

職員の心身の安全を確保し、お客様と職員の対等で良好な関係を築くためにこの方針を制定いたしました。そこで、お客様には以下の事項をお願いできればと考えております。

(1)	ハラスメント行為に加担しないこと
(2)	他者に敬意を持って行動すること
(3)	すべての法令を遵守すること

多くのお客様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、お客様と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力お願いいたします。

一般財団法人 岩手済生医会
理事長 三田 ひろみ

