

カスタマーハラスメントに対する基本方針

I 基本的な考え方

医療法人社団創健会（以下「当法人」）は、理念の「ふれあいと健康をもとめて」を基に保健・医療・福祉の三本柱で皆様の健康と暮らしを支えるべく努めています。当法人のサービスを持続的に提供するためには、そのサービスを支える職員が誇りをもって活躍し、尊厳が保たれていることが不可欠です。

日頃より当法人をご利用の皆様からは、温かいご支援や貴重なご意見を頂戴しており、振り返りの機会と捉えて日々精進しております。他方で、ごくわずかではございますが職員に対して常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員に対するセクシャルハラスメント、誹謗中傷、暴力、自己中心的で理不尽な要求や悪質なクレームなどの迷惑行為事例が見受けられるようになりました。

そのような行為から職員を守るとも持続的にサービスを提供するためには不可欠と考え「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め職員の安全と尊厳を守る体制を明確化しました。

II カスタマーハラスメントの定義

利用者様または関係者による妥当性を欠いた要求や社会通念上不相当な言動（例：威圧、暴言、暴力、セクシャルハラスメント）により当法人職員の就業環境を害し、心身の苦痛を生じさせる行為を指します。（参考：厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」）

III カスタマーハラスメントに該当する行為（図表 1）

以下は例であり、個別の状況に応じて総合的に判断します



- ・ 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言・罵声・恫喝）
- ・ 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
- ・ 土下座の要求
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃・要求
- ・ 職員の個人情報や無断で収集・撮影・録音し、SNS等に投稿・拡散する行為
- ・ 利用料の不払い
- ・ 不当な金銭・物品・謝罪等や金銭保証の要求
- ・ 不合理または過剰なサービス提供の要求
- ・ カスタマーハラスメントに類する行為

（長時間の電話・頻繁に来院し、その度にクレームを行なう・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て・物を壊す、殺すといった発言による脅しなど）

(図表1) 【カスハラになる可能性がある言動の例】

要求の「内容」が妥当でない

該当した時点で、カスハラになる可能性が高い言動




<p>1.会社に落ち度がない要求</p>  <p>(例) 色が気に入らないと言って、異常がない商品の返品を要求する</p>	<p>2.商品・サービスと無関係の要求</p>  <p>(例) 商品・サービスに関係ない理由で、担当者変更を要求する</p>
---	---

要求の「実現方法」が社会通念上相当でない

該当した時点で、カスハラになる可能性が高い言動

<p>1.身体的な攻撃</p>  <p>(例) 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかる</p>	<p>2.精神的な攻撃</p>  <p>(例) 「SNSに書き込むぞ」と脅す、「無能」などの暴言を吐く</p>	<p>3.威圧的な言動</p>  <p>(例) 大声で恫喝する、必要以上に距離を詰める、権威を振りかざす</p>
<p>4.土下座の要求</p>  <p>(例) 対応を誤った社員に土下座して謝罪するよう要求する</p>	<p>5.継続的な、執拗な言動</p>  <p>(例) 頻繁に来店してクレームを入れる、短期間に電話を繰り返す</p>	<p>6.拘束的な行動</p>  <p>(例) 店に居座る、長時間電話を続ける、社員を自宅に呼び付け帰さない</p>
<p>7.差別的な言動</p>  <p>(例) 社員の性別、年齢、容姿、学歴、国籍などを馬鹿にする</p>	<p>8.性的な言動</p>  <p>(例) 社員の身体に触る、性的な冗談を言う、食事などに執拗に誘う</p>	<p>9.社員個人への攻撃、要求</p>  <p>(例) SNSに社員の氏名などを書き込む、名誉を毀損する投稿をする</p>

要求の「内容」と併せて考慮した場合、カスハラになる可能性がある言動

<p>10.商品交換の要求</p>  <p>(例) 保証期間を過ぎてから故障した商品の無償交換を要求する</p>	<p>11.金銭補償の要求</p>  <p>(例) 欠陥商品の補償について、明らかに法外な金額を要求する</p>	<p>12.謝罪の要求(土下座を除く)</p>  <p>(例) 感染症対策でマスク着用を求められたことに怒り、謝罪を要求する</p>
--	---	---

(出所：厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を基に作成)