

カスタマーハラスメントに対する基本方針

医療法人社団中央みなと会三井タワークリニック（以下、「当クリニック」）は、「皆様の立場に立って、最善の医療サービスの提供を目標に研鑽努力し皆様の健康管理・増進に貢献致します。」という理念のもと、ご来院されるすべての患者様、受診者様に、安全で質の高い医療を提供できるよう日々努めております。

しかしながら、ごく一部の方による過度な要求や、医療提供を阻害する不当な言動が見受けられることがあります。こうした行為は、現場で働く職員の負担となるだけでなく、他の患者様に対する安全な医療の提供にも支障をきたしかねません。

当クリニックでは、すべての方に安心して医療を受けていただける環境を守るため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、適切に対応してまいります。

1.カスタマーハラスメントの判断基準

当クリニックは、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下のいずれかに該当する行為をカスタマーハラスメントと判断いたします。

- 患者様・受診者様の要求内容が妥当性を欠く場合
- 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動である場合

2.対象となる行為

具体的には以下の行為を想定しておりますが、これらに限定されるものではありません。

【暴力・精神的な攻撃】

- 暴力、傷害行為
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言
- 大声で怒鳴るなどの威圧的な言動
- 執拗な言動、つきまとい、待ち伏せ等の行為

【過剰または不当な要求】

- 医学的根拠のない検査・処置・投薬等の要求
- 規定等のルールを無視した要求（正当な理由のない優先対応の要求など）
- 社会通念上過剰なサービス提供の要求
- 土下座の要求
- 合理的な理由のない謝罪の要求
- 制度上認められない返金や補償の要求
- 不当な人事考課や解雇等の要求

【その他、医療提供を阻害する行為】

- 不退去、居座り、監禁等の拘束的な行動
- 許可のない録音・録画・撮影および SNS 等への投稿
- 差別的な言動、性的な言動
- 職員個人への攻撃、プライバシーの侵害

3.カスタマーハラスメントへの対応

上記の行為が認められた場合、当法人は職員を守るため、安全な医療環境を確保するため、以下の対応を行います。

・ **対応の打ち切り・診療のお断り**

不当な要求やハラスメント行為が継続する場合、あるいは安全な医療の提供が困難であると判断した場合、診療や健診の実施をお断り（中止）させていただく場合がございます。

・ **外部機関との連携**

悪質な行為に対しては、所轄警察署や顧問弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処いたします。

当クリニックは、今後も多くの患者様・受診者様と良好な関係を築き、質の高い医療を提供できるよう努めてまいります。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026.10

三井タワークリニック