

カスタマーハラスメントに対する基本方針

【基本方針を公表する背景・目的】

- 公益財団法人北海道対がん協会（以下、当協会）は、がん及び生活習慣病等の予防、治療及び研究の事業を通じて、疾病の予防と健康寿命の延伸に寄与し、地域社会の健全な発展に貢献すること。また、働く人々の健康を守り、労働衛生の向上に寄与するという当協会の基本理念を基に、北海道民が心身ともに健康で心豊かな生活を送ることができるよう努めております。これらの医療サービスを持続的に提供するためには、その医療を支える職員が、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。
- 日頃より当協会をご利用いただく受診者の皆様からは、温かいご支援や貴重なご意見をはじめ、時には厳しいご批判を頂戴しており、日々ありがたく参考にさせていただいております。その一方で、ごくわずかではございますが、職員に対する誹謗中傷、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ことも持続的に医療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」を公開いたしました。この取り組みを通じて、より良い医療を皆様に提供し続けるよう尽力して参ります。

【カスタマーハラスメントに該当する行為】

- 厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当協会ではカスタマーハラスメントを「受診者等による妥当性を欠いた要求や社会通念上不相当な言動（威圧、暴言、暴行、脅迫等）により、当協会職員の就業環境が害されること」を定義します。

【カスタマーハラスメントへの対応】

- 協会内において、次のような暴言・暴力・迷惑行為があった場合、退去を命じます。応じていただけない場合は警察介入を依頼します。
- 当協会が悪質と判断した場合には、弁護士を含む第三者に相談の上、厳格に対処いたします。
- 例として次に挙げるような行為を当協会は拒否します。
 - 1 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちはだかるなどの威圧的な言動等により、他の施設利用者や当協会職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
 - 2 来所者および当協会職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
 - 3 解決しがたい要求を繰り返し、協会職員の業務に支障をきたすこと（必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等）
 - 4 協会職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー

一行為をすること

- 5 正当な理由もなく協会内に立ち入り、長時間とどまること
- 6 医療従事者の指示に従わない行為（飲酒・禁煙等）
- 7 協会側の了承を得ず撮影や録音をすること
- 8 謝罪や謝罪文を強要すること
- 9 協会内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
- 10 宗教への勧誘および政治活動を行うこと
- 11 許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
- 12 一方的な主張等で長時間（30 分以上）の電話や明らかに不要な複数回の架電反復により、協会業務に支障を与えること
- 13 その他、医療に支障をきたす迷惑行為

このような行為は、当事者と医療関係者との信頼関係を損ない、適切な医療の存続を困難にします。

また、診療内容そのものとは関係のないクレーム等を繰り返す行為により、受診者の皆さんと共に診療を継続していく上で欠かすことのできない信頼関係が破綻していると当協会が判断すれば新たな診療には応じられません。

予めご了承いただくとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。

【職員への周知、啓発】

- 当協会では、職員向けに以下を実施しております。
 - ・ カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法について研修を実施します。
 - ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
 - ・ カスタマーハラスメント被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
 - ・ より厳格に対応するために外部専門家（弁護士等）と連携します。

令和 8 年 7 月 1 日

公益財団法人北海道対がん協会

会 長 加藤 元嗣