カスタマーハラスメントに対する対応について

労働施策総合推進法の一部改正により、カスタマーハラスメント対策が義務化されました。当法人は、職員が安心して働くことができる環境を確保し、業務に支障を及ぼす行為については、カスタマーハラスメントとして適切に対応します。

なお、当法人は、皆様のご意見を真摯に受け止め、安心して医療・介護を受けられる環境づくりに努めてまいります。

カスタマーハラスメントの定義

患者等（潜在的な患者や取引先を含む）からの言動であって、業務の性質に照らし社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるもの

対象となる主な行為

- 暴行、傷害、脅迫、威圧的な言動、または大声による威嚇
- 職員に対する侮辱、人格否定、精神的な攻撃（性的指向・性自認等に対する差別的言動を含む）
- 合理的な理由のない長時間の拘束、居座り、執拗な繰り返しの要求
- 土下座の強要など、不相当な手段による要求
- ＳＮＳ等のインターネット上での誹謗中傷、または個人情報の晒し行為

なお、医療・介護サービスに関する正当なご意見や苦情をお申し出いただくことは、カスタマーハラスメントではありません。

2026 年 10 月 1 日

社会医療法人三愛会