

医療法人中川会カスタマーハラスメント防止マニュアル

第1 目的等

第1の1 目的

カスタマーハラスメントは、役職員及び職員の尊厳と人格を傷つけ、心身の健康を害するだけでなく、職場の活動環境、就業環境と事業継続にも深刻な影響を与えます。

当法人は、カスタマーハラスメントを決して容認せず、役職員及び職員を守ることを法人の重要な責務と位置づけ、このマニュアルを定めます。

このマニュアルの目的は、次のとおりです。

- ・役職員が安心して職務を遂行できる活動環境及び職員が安心して働ける就業環境を確保すること。
- ・カスタマーハラスメントの判断基準と具体的な対応手順を明確にすること。
- ・相談、報告、エスカレーション、再発防止まで、組織としての一貫した対応体制を整えること。

第1の2 適用

- ① 役職員及び職員など、理事長や事業管理者の指揮命令の下で働くすべての労働者に適用します。
- ② 患者さま、利用者さま、ご家族さま、関係人さま、取引先、委託先、事業所の近隣の住民その他当法人の事業や業務に関係する者（以下「患者等さま」という。）からの行為に対して適用します。
- ③ 役職員及び職員が、患者等さまや他の事業体の従業員に対して不適切な言動を行った場合も、このマニュアルに基づきカスタマーハラスメントとして扱います。

第1の3 法令との関係

- ① 当法人は、次の法令（これに基づく指針、ガイドライン等を含む。）を踏まえ、このマニュアルを策定し、運用します。
 - ・労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）
 - ・事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和8年厚生労働省告示第51号）
 - ・障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）
 - ・個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）
 - ・地方自治体の条例、規則等
- ② これらの法令により、法人には、少なくとも次の事項が求められています。
 - ・カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針の策定と周知
 - ・相談や報告の窓口、相談員の設置と法人内の体制整備
 - ・相談や報告を理由とする役職員及び職員に対する不利益な取扱いの禁止
 - ・教育や研修などを通じたカスタマーハラスメントの予防と再発防止の取組み
- ③ 当法人は、これらを最低限の義務として位置づけ、より踏み込んだ法人内の体制を整備します。

第1の4 基本方針

当法人は、カスタマーハラスメントに関し次の基本方針を宣言します。

- ① カスタマーハラスメントを許さない

患者等さまからのカスタマーハラスメントに該当する行為を容認せず、組織として毅然と対応します。

- ② 役職員及び職員の安全と尊厳を最優先で守る
役職員及び職員の心身の健康と尊厳を守ることを、医療やサービスの提供、取引関係よりも優先します。
- ③ 一人で抱え込ませない
カスタマーハラスメントの疑いがある場合は、職員が一人に対応せず、上司や相談窓口、役職員まで組織全体で支える体制をとります。
- ④ 不利益取扱いの禁止
カスタマーハラスメントに関し相談、報告や協力したことを理由として、職員に対する評価、処遇、配置などで不利益を与えません。
- ⑤ 法人外への方針の明示
事業所内での掲示やWebサイトなどを通じ、当法人がカスタマーハラスメントを容認しない方針を対外的にも明確にします。

第1の5 用語の意義

この指針における用語の意義は、医療法人中川会カスタマーハラスメント対応規程(令和8年10月1日施行)第2条に定めるところによります。

第2 定義と該当ケース

第2の1 カスタマーハラスメントの定義

当法人は、次の3つの要件のすべてを満たすものを職場におけるカスタマーハラスメントと定義します。

- ① 患者等さまの言動であること。
- ② 社会通念上許容される範囲を超えていること。
具体的には、当法人の業務の性質、医療やサービスの提供、契約内容などに照らして、
- ・要求の内容が明らかに行き過ぎている
- または
- ・要求の伝え方という手段や態様が著しく不相当である
- こと。
- ③ 役職員の活動環境や職員の就業環境が害されていること。
その言動により、役職員や職員が身体的、精神的な苦痛を受け、能力の発揮に重大な悪影響が出るなど、平均的な役職員や職員からみても活動上、就業上看過できない程度の支障が生じていること。
- なお、頻度や継続性は、ひとつの判断基準ですが、暴力、脅迫、著しい侮辱、土下座の強要などは、その行為が1回であっても活動環境や就業環境を害し得る行為としてカスタマーハラスメントに該当します。
- あわせて次の点を明確にします。
- ・患者等さまからのすべての苦情やクレームなど（以下「苦情」という。）がカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。
 - ・事業所の運営や活動、医療やサービスの提供、対応への不満について、社会通念上許容される範囲内での苦情や改善要求は、正当な申入れであり、カスタマーハラスメントには該当しません。
 - ・障害のある方から、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づき、「不当な差別的取扱いをしないよう求めること」や「社会的障壁の除去や合理的配慮を求めること」自体は、カスタマーハラスメントではなく、同法に基づき適切な対応や合理的配慮が必要です。
 - ・役職員及び職員は、正当な申入れとカスタマーハラスメントを区別しつつ、少しで

もカスタマーハラスメントの疑いがあれば一人で抱え込まず、必ず上司や相談窓口、相談員に報告することを基本原則とします。

第2の2 カスタマーハラスメントに該当する典型的なケース（要求内容）

次の①から④までのいずれかに該当し、かつ、役職員の活動環境や職員の就業環境を害する程度に至っている場合は、カスタマーハラスメントに該当します。

- ① 理由のない要求・医療やサービスの提供と無関係な要求
 - ・事業所の運営や活動、医療やサービスの提供と無関係に、役職員や職員の住所、電話番号、個人メールアドレス、SNSアカウントなどのプライバシー情報を教えるよう要求する。
 - ・役職員や職員に対し、食事、飲み会、交際などの私的な付合いを執拗に要求する。
 - ・役職員や職員に対し、特定の政治活動や宗教活動への参加、寄付などを強要する。
- ② 法令や契約内容を著しく超えた診療・サービスの提供の要求
 - ・法令や契約で想定している範囲を明らかに超えた医療やサービスの提供を、「当然だ」「やるまで帰らない」「やるまで帰さない」などと強く要求する。
 - ・他の患者等さまに提供していない特別な扱い、あるいは対価と著しく見合わない個別対応を当然視して要求し続ける。
- ③ 対応が著しく困難・不可解な要求
 - ・事業所の運営や活動、医療やサービスの提供を人質にした不当な要求を行う。
 - ・専門外の危険な医療行為やサービスの提供を強要する。
 - ・合理的な理由もなく、事業所の運営や活動、医療やサービスの提供の対価や契約の金額の大幅な減額や無料化を迫る。
 - ・役職員の個人携帯番号や自宅住所の開示、直接の面談を繰り返し要求する。
- ④ 不当な損害賠償・慰謝料の要求
 - ・事業所の運営や活動、医療やサービスの提供と無関係な事情について、根拠もなく高額な慰謝料や損害賠償を迫る。
 - ・「精神的苦痛だから今すぐ現金で〇〇百万円払え」など、常軌を逸脱した金銭の要求を行う。

第2の3 カスタマーハラスメントに該当する典型的なケース（手段・態様）

次の①から⑩までのいずれかに該当し、かつ、役職員の活動環境や職員の就業環境を害する程度に至っている場合は、カスタマーハラスメントに該当します。

- ① 妨害行為型
 - ・正当な理由もなく、事業所の運営や活動、医療やサービスの提供を妨害する行為を執拗に繰り返し行う。
- ② 長時間拘束型
 - ・長時間にわたり事業所に居座り続け、業務の継続や閉所作業を妨げる。
 - ・病院や診療所の診療の終了時刻、事業所の閉所時刻、職員の終業時刻を過ぎても退出、退去、退所などに応じず、役職員や職員を帰宅させない。
 - ・訪問先の自宅などで、正当な理由もなく長時間にわたって拘束する。
 - ・1時間以上にわたり電話を切らず、怒鳴り続けたり、責め立てたりする。
 - ・深夜、早朝などの診療時間外やサービスの提供外の時間に執拗な電話を繰り返す。
- ③ リピート型（執拗な要求）
 - ・不合理な要求を何度断っても引き下がらず、担当者や窓口を次々と代えさせる。
 - ・回答済みの内容について、合意済みの説明を無視し、同じ主張を延々と繰り返す。
 - ・電話、メール、チャット、SNSなどを用い、短時間に大量の連絡を送りつける。
- ④ 暴言型（精神的攻撃・侮辱・差別的言動）
 - ・「バカ、アホ」「無能」「辞めろ」「お前のせいで人生が台無しだ」などの人格を否定

する発言を繰り返す。

- ・性別、年齢、出身、国籍、外見、障害、家族構成などに関する差別的、侮辱的な発言を行う。
- ・周囲の役職員、職員や他の患者等さまの前で、大声で罵倒や嘲笑を続け、見せしめのように責め立てる。

⑤ 暴力型（身体的攻撃）

- ・殴る、蹴る、叩く、押す、わざとぶつかる、腕や胸ぐらをつかむ、唾を吐きかけるなどの身体的な攻撃を行う。
- ・物品などを投げつける、机を激しく叩く、設備を破壊するなど、身体への危害に結びつき得る行為を行う。

⑥ 威嚇・脅迫型

- ・「殺すぞ」「病院、診療所、施設を潰してやる」「家まで行くからな」などの脅迫的な言動を行う。
- ・「病院、診療所、施設の前で大騒ぎしてやる」「ネットで悪評を書き込み続ける」などと畏怖させる。
- ・反社会的勢力や暴力団との関係を匂わせるような言動を行い、要求に従わせようとする。

⑦ 権威型（立場・地位・取引関係の濫用）

- ・患者や利用者という立場を利用し、正当な理由もなく、「診察しろ」「入院させろ」「入所させろ」「退院させろ」「退所させろ」「何かあったら責任とれ」などと、不当な要求に従わせようとする。
- ・自身の職位、地位、立場を笠に着て、「取引を打ち切るぞ」「クレームを事業所に入れて左遷させてやる」などと、不当な要求に従わせようとする。
- ・行政機関、監督官庁、マスコミなどとの関係を誇示し、「マスコミに流すぞ」などと威圧的に迫る。

⑧ 事業所外拘束・つきまとい型

- ・「喫茶店に来い」「自宅まで説明に来い」などと、職務上や業務上必要とはいえない場所への呼び出しを繰り返す。
- ・勤務時間外や執務時間外に、職場近辺や通勤経路、自宅周辺で待ち伏せする、つきまとう。
- ・職場外で長時間にわたり拘束し、執拗な説教や要求を続ける。

⑨ SNS・ネット誹謗中傷・プライバシー侵害型

- ・役職員、職員や事業所を無断で撮影や録音をし、「SNSに晒すぞ」「ネットに書き込むぞ」と繰り返し示唆したり、実行したりする。
- ・役職員や職員の氏名、顔写真、所属部署、勤務先などの情報を、SNSやネット掲示板などに投稿して誹謗中傷をする。
- ・役職員や職員の住所、家族構成、健康状態、性的指向やジェンダーアイデンティティなどの機微な情報を、承諾なく聞き出そうとしたり、暴露したりする。

⑩ セクシャルハラスメント型

- ・肩を触る、腰に手を回す、身体を密着させるなど、不必要な身体接触を行う。
- ・身体的特徴、服装、年齢、恋愛観などに関する性的な発言や質問を繰り返す。
- ・職務や業務とは無関係に、性的な関係、交際などを要求し続ける。
- ・職場外やSNSなどを通じて、執拗に性的なメッセージ、画像などを送りつける。

第2の4 正当な苦情との区別と現場判断のポイント

① 正当な苦情になり得る例

- ・事業所の運営や活動、医療やサービスの提供のミスについて、その事実を指摘し、

修理、交換、返金などを求める。

- ・説明不足や対応の遅れに対し、改善や再発防止策の検討を求める。
- ・苦情の際に、一時的に感情的な表現があったとしても、その後冷静になり、対話が可能となる。

② 現場での判断の目安

ア 要求内容 医療やサービスの提供、契約の内容と関連し、合理的と言える範囲か。

イ 手段・態様 暴言、脅迫、侮辱、差別的発言、長時間の拘束などがないか。

ウ 程度・頻度 行為が反復、継続しているか、短時間で収まるか。

エ 影響 役職員や職員が明らかな心理的負荷を受けているか、活動や就業に支障が出ているか。

※ アが合理的でも、イからエまでの度合いが大きく逸脱すればカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。判断に迷うときは、必ず上司や相談窓口、相談員に相談し、一人で決めないことです。

第3 相談・報告窓口とエスカレーション体制

第3の1 相談・報告窓口

当法人は、カスタマーハラスメントへの対応を現場任せにすることなく、組織的に対応します。

役職員や職員がカスタマーハラスメントに関する不安や被害を安心して相談、報告できる窓口を設けます。

相談にあたっては、事業所が定める個人情報の保護に関する規定に基づき、相談者や相談内容に関係する者のプライバシーや名誉を尊重し、知り得た秘密を厳守します。

また、相談などを理由として不利益な取扱いをされることは一切ありません。

① 相談窓口・相談員

事業所ごとのハラスメントに関する相談窓口や相談員をカスタマーハラスメントに関する相談窓口、相談員とします。

なお、役職員にあつては、法人本部の事務局とします。

② 相談手段

対面、電話、オンライン、メールなどによります。

③ 対象範囲

明らかなカスタマーハラスメントだけでなく、次の段階でも相談できます。

- ・カスタマーハラスメントかどうか判断がつかない
- ・今後悪化しそうで不安

第3の2 報告・エスカレーションの流れ

① 現場での気づき・被害

- ・まずは直属の上司に口頭や簡単なメモなどで報告する。
- ・緊急のときは、安全確保を優先し、上司や事業管理者へ直ちに連絡する。

② 上司の初期対応

- ・状況を聞き取り、個人の問題として扱わず、組織の課題であると認識する。
- ・担当者の交代、別室での対応、退出や退去、退所の要請など、現場の安全を確保する。

③ 人事部門への引継ぎ

報告を受けた上司は、所定の様式により人事部門に報告する。

④ 相談窓口・相談員での受付

カスタマーハラスメントの被害を受けた職員からの直接の相談も受け付け、上司を経由せずに相談することも可能とします。

⑤ 法人本部への報告

悪質、重大な案件は、法人本部の経営者会議で共有し、対応方針を決定します。

第3の3 相談員の留意事項

相談窓口の職員や相談員は、次の事項に留意してカスタマーハラスメントに関する相談の対応を実施する。

- ・初期対応が非常に重要であり、適切、迅速に対応する。
- ・相談者のプライバシーを保護し、不利益な取扱いをしない旨を伝える。
- ・相談者が対面での相談を希望しないときは、他の方法を教示する。
- ・相談者の心身の状況に配慮するとともに、話に真摯に耳を傾け、意向に沿いながら、詰問にならないよう丁寧に聞く。
- ・相談者にメンタルヘルスの不調の兆候があるときは、事業所の産業医、公認心理師などの専門家に相談対応を依頼する。
- ・相談者が患者等さまからセクシャルハラスメントを受けた事案のときは、相談者の希望に応じ、同性の相談窓口の職員や相談員が対応する。
- ・事案に応じ、相談窓口の職員や相談員のみで対応することが困難であると判断したときは、人事部門や事業管理者に相談する。

第4 現場での初期対応

第4の1 初期対応の原則

- ・冷静、誠実、迅速を徹底する。
- ・感情的な応酬は、絶対に行わない。
- ・役職員や職員一人で抱え込まず、早い段階で上司や同僚の支援を受ける。

第4の2 標準フロー

カスタマーハラスメントを未然に防ぐため、患者等さまからの苦情の初期段階では、次のとおり対応します。

① 誠実・冷静な対応

- ・清潔感のある服装と丁寧な言葉づかいを徹底し、不誠実な言動をしない。
- ・相手の話に真摯に耳を傾け、専門的な用語などは使わず、冷静に事実関係や主張の内容を把握する。
- ・高齢者、障害者、外国人など相手の特性に応じて適切に対処する。

② 気持ちを理解する傾聴

- ・患者等さまの話を遮らずに聞き、不安、怒りの背景などの一時感情を把握する。
- ・患者等さまの孤独感、病状への焦燥感などの心理的な背景を特に推し量るよう傾聴する。
- ・医療行為やサービスの提供の特性を理解したうえでの要求か、感情的なものかを見極める。

③ 感情への寄り添い・共感の伝達

- ・「ご不安にさせてしまい申し訳ありません」など、感情への共感を示す。
- ・「〇〇（病状など）で大変でしたね」など、状況に寄り添った共感を示す。

④ 事実確認

- ・「いつ」「どこで」「誰が」「何を」「なぜ」「どのように」起きたかを具体的に確認し、対象、理由、要求などを特定する。
- ・相手の話が理路整然としないときであっても、途中で話を遮ることや反論することにはせず、まずはひと通り話を聞き、内容に不明確な部分があれば質問して確認し、苦情の要点を整理する。
- ・苦情に対して的確に対応するほか、不当な要求を排除するためにも、相手の住所、

氏名、連絡先などを確認し、相手方を特定するよう努めます。

- ・事実を確認しないまま、安易に要求内容を認める発言は行わない。
- ・組織的な調査が必要なときは、調査を行ったうえで回答する旨を具体的に伝える。

⑤ 内容の記録

- ・後の記録のため、メモや所定の様式に逐次記録する。
- ・対応した日時や場所を含め、相手の言動など事実関係を詳細に記録する。
- ・患者等さまとの会話を可能な限り録音する。
- ・トラブルの回避のため、事前に「事実確認のため録音させていただきます」と伝えることが望ましいが、緊急時は同意を得ずに行動し、後に説明する対応でもよい。
- ・インターネット上での苦情も正確に記録し、証拠として保存する。

⑥ 要望の整理

- ・患者等さまの要望や求めている結果を明確にし、議論を限定する。
- ・「どうしてほしいのか」を具体的に確認する。
- ・正当な苦情か、不当な要求を含むカスタマーハラスメントか、判断に迷うときは、この時点で必ず上司に相談する。

⑦ 複数人での対応

- ・原則として、複数人（チーム）で対応する。
- ・単独での訪問時も、電話やオンラインなどで事業所と連携できる体制を確保する。
- ・単独で、あるいは管理権が及ばない場所での長時間にわたる対応は、避ける。

⑧ 担当者対応（責任者は対応しない）

- ・責任者が安易に対応してしまうと、その場での判断を求められ、その後も責任者が対応しなければならなくなるため、相手が「あなたでは話にならない 責任者を出せ」などと要求しても応じることなく、「私が担当ですので お話を伺います」「上司には私から報告します」などと告げ、責任者には対応させないようにする。

⑨ 対応場所の選定

- ・対応は、管理権限の及ぶ場所で行うことを基本とし、ドアを開放するなどして室内の状況が確認できるようにし、できるだけ密室状態にならないようにする。
- ・訪問先の自宅などで危険を感じたときは、安全を確保できる場所（近隣の公共施設やクリニックなど）への移動を提案する。移動が困難なときは、その場から速やかに退出、退避することを検討する。

⑩ 時間の設定

- ・対応に長時間かかると、役職員や職員に過度な負担を与えるだけでなく、職務や業務に支障が生じ、結果的にサービスを低下させることにもなりかねないため、「業務の都合上 ○○時までならお話を伺うことができます」など、対応できる時間を設定し、相手に伝えてから対応する。
- ・話が進展しなければ、「約束の時間となりました これ以上お話をお聞きしても 私どもの考えはお伝えしたとおりですので お引き取りください」と告げ、対応を終了する。

なお、相手の特性に応じた対応が必要なケース、事実関係の把握に時間を要するケースなどもあるため、対応終了は、状況や場面に応じて適切に判断する。

《目安の時間》

- ・電話対応：15～30分
- ・対面対応：30～60分

なお、暴言、執拗な要求、土下座の強要、暴行、高圧的な言動、脅迫、誹謗中傷、セクシャルハラスメントといった悪質な行為は、設定した時間にこだわらず、対応の終了を判断する。

⑪ 対応方針の決定（初期段階）

- ・当法人、事業所に明らかな不備があるときは、責任をもって謝罪するとともに、合理的な補償や改善策を検討する。
- ・当法人、事業所に明らかな不備はないが、患者等さまが不快に感じているときは、「ご心配をおかけし 申し訳ございません」「お待たせして 申し訳ございません」など、心情への謝罪や限定的な謝罪にとどめ、過誤を認めるような発言を避けつつ、誤解を解く説明を行う。
この場合、何に対するお詫びなのかを明確にし、相手が法人、事業所として事実や責任を認めたと受け取らないように注意する。
- ・カスタマーハラスメントの疑いがあるときは、その場で結論を出さずに「持ち帰り」の姿勢をとったり、対応時間を区切って複数名での対応に切り替えたりする。

⑫ 上司・相談窓口への引継ぎ

- ・電話での要求が著しく相当性を欠くときは、一人で抱え込まず、上司に代わる。
- ・一定時間の対応後は、原則として上司に引き継ぐ。
- ・上司は、その後の組織対応（第5・第6）に移行する。

⑬ 安全確保の優先

- ・危険を感じたときは、即座に身の安全を確保し、その場からの退出、退避を最優先とする。

⑭ 警告・退去の命令

- ・患者等さまの自宅などでの診療中やサービスの提供中、膠着状態に陥ったときは、「15分」を目安に対応を中止し、その旨を患者等さまに伝える。
迷惑行為が続くときは、訪問の中止、診療やサービスの提供に関する契約の解除を警告する。
- ・患者等さまの自宅などでは「退去命令」はできないため、「本日の診療は終了します」「本日のサービスの提供は終了します」「これ以上の滞在は困難です」と伝え、安全に退出するとともに、退出を妨害されたときは、速やかに警察に通報する。
暴力を振るおうとしているときは、即座に対応を中止し、避難したり、警察に通報したりする。

第4の3 行為別の対応例

① 長時間拘束型

- ・患者等さまから何度も同じ主張が繰り返され、堂々巡りの状況が続いたときは、対応を打ち切る旨を明確に伝える。
《例》「何度も説明したとおり これ以上こちらで対応できることはありません」
- ・概ね「15分」を超過したときは、要求に応じられない旨を伝え、対応を打ち切ったり、電話を切ったりする。
《例》「これまで説明したとおりです これ以上説明することはありませんので 対応を終了させていただきます（電話を切らせていただきます）」

② リピート型（執拗な要求）

- ・同じ要求が何度も繰り返されたときは、早い段階でこれ以上対応できない旨を明確に伝える。
《例》「何度も説明したとおり これ以上こちらで対応できることはありません」
「その件につきましては 何度もご説明しました 同じ話でしたら 対応を終了させていただきます（電話を切らせていただきます）」
- ・概ね「15分」を超過したときは、警察に相談する旨を明確に伝える。
- ・患者等さまが聞き入れないときは、上司に報告し、上司から患者等さまに最終的な退出や退去、退所などを要求する。

- ・それでもなお聞き入れられないときは、上司が警察に通報する。
- ③ 暴言型（精神的攻撃・侮辱・差別的言動）
- ・暴言で返すことなく、丁寧な言葉を用いて冷静、沈着に対応する。
 - ・怒声を発し、周囲に恐怖感などを生じさせるときは、怒声を抑えて冷静に発言するよう注意を促す。
 - ・不用意な発言をしないよう細心の注意を払い、発言は必要最小限にとどめたり、不必要な議論に立ち入ったりしない。
 - ・迷惑行為であることを明確に伝え、対応できない旨を伝える。
 - ・発言を聞き流してしまうと、その行為が許されるものと誤解される可能性があるため、発言のたびに暴言をやめるよう複数回警告する。
《例》「そのような発言をされるのなら これ以上お話はできかねますので そのような発言はやめてください」
 - ・それでもなお暴言が繰り返されるときは、対応を打ち切る。
《例》「再三やめてくださいと伝えても収まらないので これ以上対応できません お引き取りください（電話を切らせていただきます）」
 - ・録音、録画、対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。
《例》「バカというのは侮辱的な発言です この後の発言は 対応の証拠として録音させていただきます」
- ④ 暴力型（身体的攻撃）
- ・暴行罪に該当するため、上司の判断を待つことなく、直ちに警察に通報する。
 - ・更なる暴力行為や他人への危害が及ぶ可能性があるため、上司を含め、複数人で対応する。
 - ・録音、録画、対応記録などを残し、証拠として提出できるようにする。
- ⑤ 威嚇・脅迫型
- ・恐怖を感じる言動に対して怖いという感情を相手に伝え、やめるよう複数回警告する。
《例》「その発言はどういう意味でしょうか 脅しですか 怖いです」
「そのように威圧的ではお話ができません やめてください」
 - ・録音、録画、対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。
《例》「〇〇というは脅迫的な発言です この後の発言は 対応の証拠として録音させていただきます」
 - ・警告を複数回行っても言動をやめないときは、対応を中止し、退去などを促したり、電話を切ったりする。
《例》「怖くて対応ができません お引き取りください（電話を切らせていただきます）」
 - ・マスコミなどへの通報をほのめかした脅しに対しては、冷静に対応し、「どうぞご自由に」などの挑発的に受け取られる発言は行わない。
《例》「〇〇さんのご判断ですので 何とも申し上げられません」
- ⑥ 権威型（立場・地位・取引関係の濫用）
- ・あいまいな発言やぶれた発言は避けるとともに、早く解決を図ろうとして、その場逃れの安易な妥協をしない。
《例》「私だけでは判断できませんので 改めて回答させてください」
 - ・誤った発言をしたときは、速やかに明確に訂正する。
 - ・患者等さまが自らの主張を一方的に強弁したり、他社の事例を引き合いに不当な要求を行ったりしても、明確に拒否し、事実関係が不明なまま要求を認めない。
《例》「申し訳ございませんが お申し出の内容には対応できません」

「法令に基づき適切に対応します」

「〇〇さんにお伝えいただいても 法人としての対応は変わりません」

⑦ 文書謝罪要求型

- ・文書などでの謝罪は、組織として必要性が認められる程度の落ち度があるときに行うものであり、対応時の不手際などで相手が不快な思いをしたという事実に対しては、その場で丁寧に謝罪し、文書などでの謝罪には応じられない旨を伝える。

《例》「お詫びにつきましては 先ほどお伝えさせていただいたところであり 書面での謝罪には応じることはできません」

⑧ 土下座強要型

- ・暴言で返すことなく、丁寧な言葉を用いて冷静、沈着に対応する。

《例》「そのような対応はできません」

「お詫びにつきましては 先ほどお伝えさせていただいたところであり 土下座はできません」

- ・明確に迷惑行為であることから、対応できない旨を伝える。

《例》「これ以上〇〇さまとはお話できません」

- ・録音、録画、対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。
- ・患者等さまが聞き入れないときは、上司に報告し、上司から患者等さまに最終的な退出、退去、退所などを要求する。

⑨ 事業所外拘束・つきまとい型

- ・事業所外に呼び出されても、原則として出向かない。
- ・やむを得ず出向くときは、必ず複数の職員で対応する。
- ・患者等さまの自宅などや事務所には入らず、玄関先で対応する。
- ・対応できる時間を設定し、設定した時間を超過したときは、退去する。

《例》「お時間となりました 他の予定がございますので これで失礼させていただきます」

- ・拘束されるような状況が生じたときは、直ちに警察に通報することを告げ、通報を検討する。

⑩ SNS・ネット誹謗中傷・プライバシー侵害型

- ・役職員や職員に対する嫌がらせを目的とした撮影や録音の行為をやめるよう、相手に警告する。なお、警告する際には、高圧的な態度や発言に注意する。

《例》「事務室内の資料 来院者の容貌などが記録されかねませんので 業務の適正な執行 プライバシー保護の観点から 撮影はおやめください」

「インターネット上に掲載するなど 不特定多数あるいは多数の者への公開を目的とした音声の録音はおやめください」

- ・警告を複数回行っても、撮影や録音の行為をやめないときは、対応を中止し、退出や退去、退所などを要求する。
- ・退去などに応じないときは、毅然とした態度で接し、複数回退去するよう警告し、警察に通報する旨を伝え、通報を検討する。
- ・インターネット上に誹謗中傷、名誉棄損やプライバシーを侵害する情報が掲載されたときは、法務局などの政府機関に相談するか、掲載先のホームページなどの運営者や管理者に削除を要求する。

また、被害の程度に応じ、警察や弁護士への相談を検討する。

⑪ セクシャルハラスメント型

- ・患者等さまに性的な言動で不快になった旨を明確に伝える。

《例》「その発言（行為）は セクシャルハラスメントに当たるので やめてください 録画（録音など記録）させていただきます」

「警察や弁護士に相談します」

- ・患者等さまにまったくセクハラ意識がないときは、例えば、国が提示している性的な言動の例を示し、こうした言動をしないよう伝える。

《例》性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報や噂を流布すること、性的な冗談やからかい、食事や交際への執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すこと、性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつな図画を配布・掲示すること など

- ・患者等さまが言動を改めないときは、その場で医療やサービスの提供を打ち切る旨を伝え、速やかに上司に報告する。

第4の4 対応時の留意点

- ① 「あなたの言動は カスタマーハラスメントに当たるので 対応を中止します」とは言わない。

- ・「カスタマーハラスメント」という用語を用いると、相手の心情を損ね、不満が増幅し、事態が悪化しかねません。
- ・カスタマーハラスメントであるから対応を中止するのではなく、不当な言動に対し、これ以上は対応できないということをしっかりと説明する。

- ② 過去にカスタマーハラスメントを行った人からの申出や要求を、直ちにカスタマーハラスメントと判断しない。

- ・過去と同じ内容であればリピート型として対応しますが、新しいものは、その申出や要求の内容とこれを実現するための手段や態様に基づき、適切に判断し、対応する。

第5 事案発生後の事実確認・被害者保護・再発防止

第5の1 事実確認のプロセス

- ① 担当

【役職員】

- ・役職員からカスタマーハラスメントの疑いの相談を受けた法人本部の事務局の職員は、速やかに事実の確認などを行う。
- ・法人本部の事務局の職員は、事実の確認の結果、カスタマーハラスメントであると判断されるときには、直ちに理事長に報告する。

【職員】

- ・職員からカスタマーハラスメントの疑いの相談を受けた上司は、相談窓口や相談員に報告する。
- ・カスタマーハラスメントの疑いの相談を受けた相談窓口の職員や相談員は、速やかに事実の確認などを行う。
- ・相談窓口の職員や相談員は、事実の確認の結果、カスタマーハラスメントであると判断されるときには、直ちに事業所の人事部門や事業管理者、法人本部へ報告する。

- ② 事実確認の主な内容

- ・被害を受けた役職員や職員から、事案（受け止め方を含む。）に関するヒヤリングを行う。
- ・周囲の目撃者や関係者から聞き取りを行う。
- ・メール、チャット、SNS、ネット、録音、録画、監視カメラの映像などの客観的な証拠を確認する。

- ③ 公平な整理

法人側や事業所側に接客、説明、業務フロー上などに問題があるときは、これらを含めて公平に事案を整理します。

第5の2 被害者への配慮・保護措置

事案の内容や程度に応じ、次の措置を組み合わせて実施します。

- ・相手方への対応を、上司や別の担当者に切り替える。
- ・勤務シフト、席、担当者の変更などにより、相手方と物理的に距離を置く。
- ・産業医など事業所外の機関などへの相談の機会を提供する。
- ・必要に応じ、休養や一時的な配置転換を検討する。
- ・暴力、脅迫などがあったときは、警察や弁護士と連携し、法的な措置を含めて検討する。

第5の3 再発防止（ケースレビュー）

① ケースレビュー

事案ごとに、次の内容によるケースレビュー会議（第11）を実施します。

- ・原因と対応策の分析
- ・このマニュアルの改訂
- ・教育や研修への反映
- ・医療法人中川会カスタマーハラスメント対応規程や医療法人中川会カスタマーハラスメント基本指針、このマニュアルの見直し

② 事例共有

匿名化した事例を法人内や事業所内で共有し、他の事業所や部署での学びにつなげます。

③ メッセージ発信

- ・役職員や職員、現場の責任者に向けて、注意喚起などのメッセージを発信する。
- ・カスタマーハラスメントは、現場の責任者や職員の責任ではないこと、事案の報告や相談によって人事評価がさがることではないこと、適切に報告したときはかえって評価されることなどを周知徹底する。

第6 悪質なカスタマーハラスメントへの対応・制限

第6の1 悪質カスタマーハラスメントの位置づけ

- ・暴力、脅迫、土下座の強要、SNS晒し、長時間の拘束など、明らかに社会通念上許容されない行為は、悪質なカスタマーハラスメントとして通常の患者等さまへの対応とは切り離して扱います。
- ・当法人は、悪質なカスタマーハラスメントに対し、強い対応措置を講じることがあります。

第6の2 強い対応措置

- ・その場での対応の打ち切りの宣言
- ・退出や退去、退所の要請
- ・電話、メール、チャットなどの窓口の限定や停止
- ・事業所への出入りの禁止
- ・医療やサービスの提供の中止や停止の通知
- ・取引の中止や停止の通知
- ・書面による警告や内容証明郵便の送付
- ・警察への通報や被害届の提出
- ・弁護士を通じた損害賠償請求、仮処分申立て、告訴など

第6の3 判断

悪質なカスタマーハラスメントについては、現場での判断で個別対応を続けるのではなく、人事部門や法人本部が関与する場において、制限や停止の措置、法的な措置の要否を検討します。

第7 特殊ケースへの対応

第7の1 土下座・過度な謝罪要求

- ・土下座など人格を著しく傷つける形での謝罪要求には、決して応じません。
- ・必要な謝罪は、言葉と書面によるものに限り、上司や事業管理者、法人本部の判断を経て行います。

第7の2 念書・誓約書・謝罪文の強要

患者等さまからの要求に基づく念書、誓約書や謝罪文は、原則としてその場では作成せず、人事部門や法人本部の確認を経て対応を検討します。

第7の3 「院長を出せ」「役員を出せ」などの要求

- ・その場で事業所のトップや理事長などの役員を呼び出す必要はありません。
- ・「法人本部で責任をもって検討し、後日連絡します」といった方針で対応します。

第7の4 無断撮影・録音・SNS投稿

- ・事業所内での撮影は、建物管理規程などのルールに従い、必要に応じてこれを制止します。
- ・SNSへの投稿自体は、原則として患者等さまの自由ですが、それが名誉棄損、プライバシー侵害が疑われるときは、人事部門や法人本部と連携し、削除の要請や法的な措置を検討します。

第8 記録・証拠保全と個人情報保護・不利益取扱い禁止

第8の1 記録・証拠保全の目的

- ・「言った」「言わない」の争いを防ぎ、役職員や職員を守る。
- ・法的な対応や警察、弁護士への相談の際の根拠資料とする。
- ・ケースレビューや教育、研修に活用し、再発防止につなげる。

第8の2 記録の方法

- ・所定の様式を用いる。
- ・発生日時、場所、関係者、具体的な言動、被害の状況、初動対応、保存した証拠などを漏れなく記録する。
- ・メモ、録音、録画、監視カメラの映像、メール、チャットログ、SNS投稿などを適切に保全する。
- ・記録は、一時記録（現場担当者）と二次記録（上司・人事部門）で精度を高める。

第8の3 個人情報・プライバシーの保護

- ・相談や報告の内容、関係者の個人情報は、人事部門が集中管理します。
- ・記録の閲覧は、必要最小限度の関係者に限り、目的外利用を禁止します。
- ・研修などで事例を共有するときは、必ず匿名化や特定困難化を行います。

第8の4 相談者・協力者への不利益取扱い禁止

- ・カスタマーハラスメントに関する相談や報告、調査への協力、行政機関や警察などへの相談を理由として、次のような不利益な取扱いを行ってはなりません。
 - ア 解雇や雇止め
 - イ 降格や減給
 - ウ 配置転換や勤務シフトの減少
 - エ 不当な評価や昇格の見送り
- ・これに違反する行為は、管理職員の重大な服務規律違反として扱います。

第9 役職員・職員が加害者となった場合

- ・当法人の役職員や職員が患者等さまや他の事業体の従業員に対し、暴言、差別的な言

動、セクシャルハラスメント、SNS晒しなどを行ったときは、カスタマーハラスメントとして厳正に対処します。

- ・事実の確認→処分の検討→被害者への謝罪と再発防止策の策定、という流れを徹底します。
- ・役職員に対する処分は、嚴重注意、辞任の勧告や勧奨から除名や解任まで、その行為の悪質性、継続性、影響の大きさなどに応じ、医療法人中川会定款に基づき、決定します。
- ・職員に対する処分は、注意や指導から懲戒解雇まで、その行為の悪質性、継続性、影響の大きさなどに応じ、就業規則に基づき決定します。
- ・必要に応じ、取引先や他の企業、施設、団体などの事業体と連携し、事実の確認や再発防止策を協議します。

第10 教育・研修・啓発

第10の1 全体研修

すべての役職員と職員には、次の内容により教育や研修を実施します。

- ・カスタマーハラスメントの定義、類型、正当な苦情との違い
- ・初期対応フロー、記録方法、エスカレーションルート
- ・ケーススタディー、ロールプレイなどの実践的な訓練

第10の2 管理職員研修

管理職員には、全体研修以外に次の内容により研修を実施します。

- ・報告を個人の問題で終わらせず、組織の課題として扱う姿勢
- ・悪質事案のエスカレーションの基準
- ・被害者の保護と不利益取扱いの禁止の徹底
- ・チームメンバーのメンタルヘルスへの配慮

第10の3 相談窓口研修

相談窓口の職員と相談員には、全体研修以外に次の内容により研修を実施します。

- ・被害者の心理への配慮と傾聴スキル
- ・弁護士などの外部機関との連携の判断
- ・記録、個人情報の保護や再発防止策の提案

第10の4 啓発活動

次の内容により啓発活動を実施します。

- ・事業所内の掲示板や各種の会議を活用して継続的なメッセージの発信
- ・ポスター、チラシなどによる「相談してよい文化」の醸成
- ・事業所内での掲示やホームページなどのWebサイトへの公開による対外的なカスタマーハラスメント防止方針の発信

第11 ケースレビュー・法人本部報告・ガバナンス強化

第11の1 ケースレビュー

再発防止のため、次の内容によるケースレビュー会議を開催します。

- ・重大な、特徴的な事案に関する関係部門によるレビュー会議の開催
- ・原因の分析、対応の評価、再発防止策の抽出
- ・このマニュアル、教育や研修、業務フローへの反映

第11の2 法人本部への定期報告

次の事項を法人本部に定期的に報告します。

- ・発生件数、類型別件数、外部機関との連携の状況
- ・被害を受けた職員の状況（メンタルの不調、離職リスクなど）

- ・再発防止策の実施状況

第11の3 ガバナンス強化

次の事項の実施によりガバナンスを強化します。

- ・「カスタマーハラスメントは事業運営課題である」ことを理事長が表明すること。
- ・委託先や取引先との契約にもカスタマーハラスメント防止条項を盛り込むことを検討すること。
- ・必要に応じ、CSR（企業の社会的責任）報告やESG（環境・社会・企業統治）情報として対外開示することも検討すること。

第12 その他

第12の1 記録

① 記録記載事項

記録には、次の事項を記載します。

- ・発生日時
- ・発生場所
- ・被害を受けた役職員や担当職員
- ・関係者（同席者など）
- ・患者等さまの属性（個人か事業体か、性別、年代の目安など）
- ・事案の概要（いつ、どこで、何が起きたか）
- ・患者等さまの具体的な言動（できるだけ言動をそのまま引用）
- ・要求の内容（患者等さまが求めていたこと）
- ・他の職員や周囲への影響（心理的な状態、体調の不良、業務への支障など）
- ・その場での対応の内容（謝罪、説明、退去などの要請、警察への通報など）
- ・保存した証拠の有無と所在
- ・上司や相談窓口への報告日時
- ・その後の法人、事業所としての対応の内容（調査、保護措置、再発防止策など）

② 記録様式

記録の所定の様式は、法人本部が別に定めます。

第12の2 附則

- ①このマニュアルは、令和8年10月1日に制定し、同日から適用する。