

令和8年9月25日

医療法人福内会  
理事長 福嶋 翔平

## カスタマーハラスメント対応方針

1. 当社は、従業員が安心して働くことのできる職場環境を確保することが、事業活動を継続するうえで重要であると考えています。そのため、顧客、取引先、施設利用者その他当社の事業活動に関係を有する者（以下「顧客等」という。）によるカスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で対応し、従業員の安全及び尊厳を守ります。
2. 当社におけるカスタマーハラスメントとは、顧客等からの要求又は言動のうち、要求内容に妥当性を欠くものをいいます。また、要求内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害する行為を含みます。該当する行為の例は、以下のとおりです。なお、カスタマーハラスメントに該当する行為はこれらに限られるものではありません。
  - ①要求に理由がない又は商品、サービス等と全く関係のない要求
  - ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
  - ③対応が著しく困難な要求又は対応が不可能な要求
  - ④不当な損害賠償要求
  - ⑤身体的な攻撃（暴行、傷害等）
  - ⑥精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
  - ⑦威圧的な言動
  - ⑧継続的、執拗な言動
  - ⑨拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
  - ⑩従業員個人への攻撃又は過度な責任追及
  - ⑪従業員の個人情報の開示要求
  - ⑫SNS その他インターネット上での誹謗中傷
  - ⑬その他、社会通念上不相当と認められる言動
3. カスタマーハラスメントの発生防止及び再発防止のため、従業員への周知及び啓発を行うとともに、必要に応じて顧客等に対して当社の対応方針を周知します。
4. カスタマーハラスメントに関する相談又は報告については、会社が設置するハラスメント相談窓口において適切に対応します。相談及び対応の手続については、「ハラスメントの防止に関する規程」の定めによります。

5. 相談窓口担当者が適切に対応できるよう、必要な知識の習得及び対応体制の整備に努めます。
6. カスタマーハラスメントが発生した場合には、従業員の安全を最優先とし、組織的に対応します。必要に応じて管理者が対応を引き継ぎ、事実関係を確認したうえで、関係部署と連携して適切な対応を行います。
7. カスタマーハラスメントが発生した場合には、事案の内容に応じて、対応又はサービス提供の中止、取引の停止、施設利用に関する制限、警察への通報、弁護士その他関係機関との連携等、必要な措置を講じることがあります。
8. カスタマーハラスメントに関する相談、報告又は事実関係の確認への協力を理由として、不利益な取扱いはい行いません。詳細については、「ハラスメントの防止に関する規程」の定めによります。