

カスタマーハラスメント対応規程に関する基本方針

公益社団法人松阪地区医師会では、令和8年10月1日施行の「カスタマーハラスメント対応規程」に基づき、職員の安全と健康を守り、適正で円滑な医療・検診・地域保健サービスを提供するため、以下の方針を定めています。

1 基本方針

当会は、顧客・利用者等からの暴言、威圧的言動、過度な要求、長時間の拘束、差別的言動など、
社会通念上許容される範囲を超える行為（カスタマーハラスメント）を認めません。
職員を保護し、安全に業務を行える環境を確保するため、組織として毅然と対応します。

2 正当な申入れとの区別

苦情・要望・指摘など、社会通念上相当な範囲で行われる正当な申入れは、カスタマーハラスメントには該当しません。

当会は、正当なご意見を真摯に受け止め、サービス向上に努めます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

暴行・脅迫・威圧的言動
侮辱、人格否定、長時間の叱責
過度な要求、業務範囲を逸脱した要求
不当な謝罪・金銭補償の強要
差別的言動、プライバシー侵害
SNS 等での誹謗中傷
(詳細は当会規程に基づき判断します)

4 当会の対応

特に悪質な行為が確認された場合、状況に応じて以下の措置を講じます。

対応の制限・中止
警告文の発出
施設への出入りの禁止
サービス提供の制限・中止
契約の解除
警察への通報、法的措置

医療・検診業務においては、関係法令（応招義務等）に基づき慎重に判断します。

5 皆様へのお願い

すべての利用者の皆様が安心してサービスを受けられる環境を維持するため、
ご理解とご協力をお願い申し上げます。