

八千代会グループ カスタマーハラスメント基本方針

2025年5月13日

富士メディカル

安芸メディカル

医療法人社団八千代会

1. 目的

八千代会グループでは、「もてなしのこころ」を基本理念に掲げ、広く人々に対して真摯に対応し、その信頼と期待に応えることに努めています。

事業を推進する上で、職員等がやりがいを持ち、安心して業務に従事できる環境の整備は不可欠です。

そこで、暴力や不当な要求などにより職員等の尊厳を傷つける著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」）から職員等を守るため、「八千代会グループ カスタマーハラスメント基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、八千代会グループでは、以下のように定義します。

「施設の利用者等の言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、その実現手段・態様が社会通念上不相当なものであり、それにより職員等が精神的・身体的苦痛を受け、就業環境が害される行為」

【該当する行為の例】「下記は例であり、上記定義に該当するその他の行為もカスタマーハラスメントに含みます。」

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的かつ執拗な言動
- 拘束的行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動（性別・年齢・国籍・障がい等への差別）
- 性的な言動（セクシャルハラスメントを含む）
- 職員個人への攻撃・不当な要求
- SNS等インターネット上への不当な投稿（写真、音声、映像、個人名の公開など）

3. 対応方針

カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対応し、必要に応じて注意・警告を行います。

また、状況に応じては警察・弁護士等の外部専門機関とも連携し、職員の安全と尊厳を守るため、適切な対応を行います。