



カスタマーハラスメントに対する基本方針

Customer Harassment Policy

つかだ歯科医院では、来院されるすべての患者様により良い医療サービスを提供すると同時に、日々診療を支えるスタッフが心身ともに安全で安心できる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対する方針を以下の通り定めております。

患者様およびご家族におかれましては、本方針をご理解いただき、より良い信頼関係に基づく歯科医療の提供にご協力いただけますようお願い申し上げます。

01 カスタマーハラスメントの定義

当院では、患者様やご家族等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らし、その手段・態度が社会通念上不相当なものであって、スタッフの就業環境を害するおそれのあるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

02 具体的な該当行為の例（これらに限られません）

- ・ 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
- ・ 執拗なクレームや、長時間の居座り・電話による業務妨害
- ・ 医学的妥当性を欠く過度な要求、または不当な処置・金銭の要求
- ・ 正当な理由のない担当スタッフの指名や変更の強要、つきまとい
- ・ SNSやインターネット上での根拠のない誹謗中傷、無断撮影・録音

03 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・ 上記のようなハラスメント行為が確認された場合、誠に遺憾ながら、今後の診療をお断り（受診拒否）させていただく場合がございます。
- ・ 悪質な行為や、スタッフの安全を脅かす危険な状況と判断した場合には、警察への通報や、顧問弁護士等の外部専門家と連携した法的措置を含めて、厳正に対処いたします。

04 当院の取り組み

- ・ 全スタッフに対し、ハラスメントに関する知識や対応手順についての研修・周知を徹底します。
- ・ 院内における相談体制を整備し、スタッフ一人ひとりの安全とメンタルヘルスを守るための万全のサポート体制を構築します。

令和8年10月1日

医療法人社団つかだ歯科医院 理事長