

## IMS Me-Life クリニック新宿 カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

IMS Me-Life クリニック新宿では、[愛し、愛される健診施設]として、ご受診者様へ安心・安全で精度の高い健康診断を提供することを基本理念とし日々尽力をしておりますが、カスタマーハラスメントに該当する行為については毅然とした対応を行い、職員が安心して働ける環境を守ることも質の高い健康診断の提供を継続するうえで必要であると考えております。そこで、[IMS Me-Life クリニック新宿 カスタマーハラスメント対策に関する基本方針]を以下のとおり策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントとは、お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、労働者の就業規則が害されるものであり、次の例がカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。なお、以下は例示であり、カスタマーハラスメントがこれらに限られるわけではありません。

### 【カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為の例】

- ・ 当院の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないにもかかわらず行われる要求
  - ・ 要求の内容が、当院の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
  - ・ 身体的な攻撃
  - ・ 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
  - ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
  - ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
  - ・ 差別的な言動
  - ・ 職員個人への攻撃、要求
  - ・ 不合理な商品交換、金銭補償、謝罪の要求
2. 当院は、カスタマーハラスメントは個人の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を害する不当な言動であり、職員（派遣職員を含みます。以下同じ。）の人権尊重の見地から当院にとって重大な問題であると考え、これを放置することなく対処します。
  3. 当院は、カスタマーハラスメントから職員を守るため、以下のカスタマーハラスメント対策に取り組みます。
    - ・ 職員のための相談対応体制の整備
    - ・ カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
    - ・ カスタマーハラスメントへの対応方法、手順等の対応ルールの職員への教育・研修
    - ・ カスタマーハラスメントにかかる相談があった場合の事実関係の確認と事案への対応

- ・職員の安全確保、精神面への配慮の措置
- ・再発防止のための取組

4. 当院は、カスタマーハラスメントから職員を守るため、当該行為が行われた場合は健康診断の中断を行い、以降の対応は一切いたしません。またより悪質と判断される行為があった場合、警察や弁護士等の外部関係機関との連携や法的手続きの利用などにより、厳正に対処します。

医療法人財団明理会  
IMS Me-Life クリニック新宿  
院長 高橋 智香