カスタマーハラスメントに対する基本方針

アメリア町田こもれび歯科では、患者さんに安心して歯科医療を受けていただける環境づくりと、勤務するスタッフが安全・安心して働ける職場環境の確保を大切にしています。

患者さんからいただくご意見やご要望は、より良い歯科医療サービスを提供するための大切な機会と考えており、真摯に耳を傾け、丁寧な対応に引き続き努めてまいります。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や、暴言・威圧的な言動、個人が特定できるような誹謗や中傷など、スタッフの尊厳を傷つけ、安全な診療環境を損なう行為については、カスタマーハラスメント（カスハラ）として、医院全体で毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当する行為について

アメリア町田こもれび歯科では、以下のような行為を、カスタマーハラスメントに該当し得る行為と考えています。

- 大声で怒鳴る、暴言を吐く、人格を否定する、侮辱するなどの言動
- スタッフに対する威圧、脅迫、暴力、物を投げるなどの行為
- 不当な謝罪の要求、社会通念上相当な範囲を超える金銭や補償の要求
- 長時間にわたる執拗な抗議や、同じ要求の過度な繰り返し（不要な連絡を含む）
- スタッフへのつきまとい、プライバシーの侵害、無断撮影・録音など、診療や職場環境に支障を及ぼす行為
- SNS やインターネット上での、スタッフ個人への誹謗中傷や個人情報の拡散
- その他、スタッフの安全や尊厳を脅かし、通常の診療業務に支障を及ぼす行為

なお、これらに該当するかどうかは、行為の内容や状況などを踏まえて、個別に判断いたします。

当院のカスタマーハラスメントに関する対応について

アメリア町田こもれび歯科は、患者さんからの正当なご意見やご相談には誠実に対応いたします。

但し、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、スタッフの安全確保を最優先とし、以下の対応を取る場合があります。

- 対応するスタッフを変更し、責任者（院長）が対応する
- 状況に応じて、対応や診療を中断する
- 悪質な行為が継続する場合には、以後の対応や診療をお断りする
- 暴力、脅迫などの危険な行為については、警察や関係機関に相談・通報する
- 必要に応じて、弁護士などの専門家との連携

※診療をお断りする場合は、患者さんの病状や緊急性、関係法令などを踏まえて適切に判断いたします。

すべての方に安心して当院をご利用いただくために

アメリア町田こもれび歯科は、患者さんとスタッフが互いに尊重し合い、安心して歯科診療に向き合える環境を大切にしています。

患者さんからのご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い歯科医療の提供に努めるとともに、スタッフが安心して働ける環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応してまいります。

皆さまのご理解とご協力を何卒よろしくお願い申し上げます。