当院におけるカスタマーハラスメントへの対応について

当院では、キリスト教的人類愛に基づく生命の尊厳を理念とし、患者一人一人に真摯に向き合っております。一方で、教職員の人権と尊厳を守り、安心・安全な医療を提供するため、社会通念上許容される範囲を超える以下のカスタマーハラスメント行為を厳しく禁止します。

1. **暴言・暴力・器物破損**（大声での恫喝、威嚇、職員や他利用者への暴行・暴言、院内機器・備品の破損や無断持ち出し）
2. **過度・不当な要求**（合理性を欠く謝罪・土下座の強要、金銭補償の要求、提供できない医療やサービスの強制）
3. **執拗・拘束的な言動**（解決しがたい要求の繰り返し、長時間の拘束、不退去、執拗な架電や面会強要）
4. **プライバシー侵害・SNS 投稿**（許可のない撮影・録音、教職員の個人情報や誹謗中傷の SNS・インターネット等への投稿）
5. **差別的・性的な言動**（セクシュアルハラスメント、個人の属性・容姿等に対する攻撃）
6. **その他**（要求の内容が妥当性を欠くもの、またはその手段・態様が社会通念上不適当なものでありそれによって教職員の就業環境が害される行為）

上記のような迷惑行為やハラスメントがあった場合、当院では組織として毅然とした態度で対応し、**「診療のお断り（診療拒否）」や「院外への退去」を求める**場合がございます。

また、悪質な事例や犯罪行為に該当し得る場合は、**速やかに 110 番通報（警察への報告）および弁護士等専門機関と連携し厳正に対処**いたします。なお、故意に機器や備品を破損した場合は弁償を請求いたします。

2026 年 10 月

聖マリアンナ医科大学病院　病院長