

# ストップ!



# ハラスメント

当院は、迷惑行為を容認いたしません。

大声・暴言

拘束・居座り

暴力・強要

SNS 等による  
名誉棄損

医療提供に支障  
をきたす行為

破壊行為  
危険物持込

性的言動

医療費の不払い

度を越えた要求

厚生労働省からも顧客等からの著しい迷惑行為  
(いわゆるカスタマーハラスメント)の防止対策  
の一環としてポスターが作成され、取り組みが強  
化されております。

そのクレーム、やりすぎていませんか?  
暴力・暴言、土下座の強要...

### STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

**カスタマーハラスメントとは?**  
カスタマーハラスメントとは、例えば、  
・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主観  
内容**等に問題があるもの  
・主張する内容には正当性があるが、暴力や  
暴言など、**主観方法**に問題があるもの  
が考えられます。  
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる  
可能性のあるものも含まれます。

**意見を伝える際のポイント**  
意見がきちんと相手に伝わるように、従業員  
に意見を伝える際には、以下の点を意識し  
てみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう!
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、  
そして理由を丁寧に伝えましょう!
- ③従業員の説明も聞きましょう!