

ピジョン動物愛護病院 カスタマーハラスメントに対する基本方針

■基本方針

ピジョン動物愛護病院は、患者・飼い主様からの「信頼」を基礎に、ペットの健康増進に寄与し、飼い主様がさらに「幸福感」を享受できる豊かな地域社会の発展に貢献して参ります。

多くの飼い主様にご来院いただき、当病院に対するメッセージや貴重なご意見を頂戴しております。一方で、飼主さまやご関係者の方から、当院のスタッフに対する暴言や常識の範囲を超えた要求等が見受けられます。

これらの行為は、スタッフの就業環境、他の飼い主様の診療環境の悪化を招く重大な問題です。当院はこれらの行為・言動等に対し、毅然とした態度で対応していきます。

■カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成企業検討委員会、厚生労働省）では、以下のとおりに定義されています。

カスタマーハラスメントとは、「顧客等からのクレーム・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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」

※要求の内容が妥当性を欠く場合とは

- ☑ 病院が提供する獣医療サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ☑ 要求の内容が、病院が提供する獣医療サービスの内容とは関係がない場合

当院がカスタマーハラスメントの対象と考える行為

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の内容に順じ、下記の行為を想定しております。

【要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの】

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
例：物を壊す、殺すといった発言、執拗にスタッフを責める等の行為
- 威圧的な言動
例：スタッフを見下した発言やスタッフの説明を聞かず全てを否定する等の行為

- 土下座の要求
例：どのような理由があっても土下座を強要する行為
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
例：不必要な来院・電話・メールを繰り返す等の行為
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
例：直接の来院、電話、メール等の手段を問わず、長時間スタッフを拘束・居座るなどして業務に支障を及ぼす行為
- 差別的な言動
例：人種・性別・年齢・職種・役職等によって差別し見下すような言動
- 性的な言動
例：スタッフに対するつきまといや、わいせつ行為、また性的な冗談やからかうような発言等
- 従業員個人への攻撃、要求
例：「特定のスタッフを出せ」と呼びつけたり、「家まで来い」などと過度な要求をする行為

【要求内容の妥当性に照らして、不相当とされる場合があるもの】

- 商品交換の要求
例：不当な返金の要求や診療費の支払いを拒否する等の行為
- 金銭補償の要求
例：脅迫して過剰な見返りを要求する等の行為
- 謝罪の要求（土下座を除く）
例：難癖をつけて謝罪を要求する等の行為
- 他の飼主さまや当院スタッフのプライバシーを侵害する行為
例：診察室や待合室での個人を狙った撮影・録音等
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
例：事実とは異なる情報を SNS に投稿し、不当に病院・スタッフの信用を毀損させる行為等

飼い主様へのお願い

獣医師をはじめ、スタッフから十分に診療やサービスに対する説明をさせていただいたにも関わらず、上記のようなハラスメント行為が確認され著しく診療環境を害すると判断した場合、診察やその他サービスをお断りさせていただきます。

また、他の飼主さまやスタッフ・その家族に危害が及ぶ可能性が生じた場合、警察への通報や弁護士など、しかるべき機関に相談し、厳正に対処させていただくとともに病院への出入りをお断りいたします。

今後とも、動物の健康のために、より良い診療、サービスを提供できるよう努めてまいりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。