

札幌医科大学 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 目的

本方針は、札幌医科大学で働くすべての教職員、医療従事者、および学生（以下、「職員等」という。）が、安心して教育・研究・医療に従事できる環境を確保することを目的として、患者及びその家族、学外関係者等（以下、「利用者等」という。）からの社会通念上相当な範囲を超える行為に対する基本的な方針を定めるものである。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針において、カスタマーハラスメントとは、利用者等の要求・言動のうち、当該要求の内容の妥当性に照らして、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り、職員等の就業及び就学環境等を害するものをいう。

3. 対象となる主な行為

（1）精神的暴力

- ・ 大声での威圧、暴言、誹謗中傷
- ・ 人格を否定する発言
- ・ 長時間にわたる執拗な苦情

（2）身体的暴力

- ・ 殴る、蹴る、物を投げる等の行為
- ・ 身体接触を伴う威圧行為

（3）過剰・不当な要求

- ・ 提供できない医療・サービスの強要
- ・ 規則や手続きを逸脱した要求
- ・ 金銭・謝罪・特別対応の過度な要求
- ・ 担当者の指名、交代の強要

（4）業務妨害

- ・ 同一内容の繰り返し要求
- ・ 長時間拘束（電話・対面）
- ・ SNS等による誹謗・拡散

（5）ハラスメント行為

- ・ セクシュアルハラスメント
- ・ 差別的発言（人種・性別・職種等）
- ・ ストーカー行為、つきまとい

4. 基本姿勢

（1）組織的対応

ハラスメントを個人の問題とせず、大学・病院全体の問題として組織的に対応する。

（2）毅然とした対応

合理的な解決を超えた過度な要求や悪質な言動に対しては、毅然とした姿勢で、拒否する。

（3）法的措置の検討

悪質性が高いと判断される場合は、警察への通報や弁護士等の外部専門家と連携し、民事・刑事の両面から法的措置を含めた対応を検討・実施する。

5. 具体的な対応

本学が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、状況に応じて次のとおり対応する。

- (1) 対応の中止又はお断り
- (2) 面談方法や連絡手段の制限
- (3) 敷地内への立入り制限・退去要請
- (4) 事実確認及び記録保存のための録音・録画
- (5) その他、本学が必要と認める対応

6. 学内体制の整備

本学は、カスタマーハラスメントへの適切な対応を図るため、継続的に次の取組を行う。

- (1) 相談・報告体制の整備
- (2) 職員等への教育・研修の実施
- (3) 被害を受けた職員等への支援

7. 本方針の周知及び運用

- (1) 本学は、本方針を学内外へ周知・掲示し、カスタマーハラスメント防止に向けた理解と協力を求める。
- (2) 本方針の運用にあたっては、関係法令及び学内規程を遵守し、適切に運用する。

附則

この方針は、令和8年10月1日より施行する。