

一般社団法人 松山市医師会
カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

松山市医師会（以下「本会」という）は、会員、関係者、市民への適切な対応を維持しつつ、本会の業務に従事する者（以下「役職員」という）が安心して業務を遂行できる環境を確保するため、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）に対して毅然とした対応を取り、役職員の人権及び安心して就業できる環境と本会の適正な会務運営を確保し、一般社団法人としての社会的責任を果たします。

2. カスタマーハラスメントの定義

本会は、会員、取引先、施設利用者その他利害関係者（以下「会員等」という）から役職員に対する言動のうち、以下をカスハラと定義します。

会員等から役職員への言動のうち、当該言動における、要求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を含む、業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、役職員の就業環境が害され、又は害されるおそれがあるもの。

カスハラのような具体例は以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。

- (1) 暴言・侮辱・差別的発言（人格を否定する発言、大声での威嚇、執拗な叱責など）
- (2) 暴力・威嚇・脅迫、その他違法行為（物を投げる、身体的な攻撃、威圧的な態度を取るなど）
- (3) 正当な理由のない過度な要求（合理的でない特別対応の強要や謝罪要求、役職員に関する処罰の要求、執拗な長時間の拘束など）
- (4) プライバシー等の侵害（役職員や関係者の個人情報開示の強要、個人情報の公開、不適切な接触など）
- (5) 誹謗中傷等（SNS やインターネット上での言動も含む）
- (6) セクシャルハラスメント等の嫌がらせや迷惑行為 など

3. 具体的な対応方針

本会におけるカスハラへの具体的な対応方針は、以下の通りとします。

(1) 役職員の適切な対応の推進

- ・本会の役職員は、誠実かつ丁寧な対応を基本とする。
- ・カスハラに該当する言動を受けた場合、役職員は冷静に対応するとともに、適宜、所属長や会内に設置するカスハラ相談員等に速やかに報告する。
- ・役職員に対してカスハラの認識と対応方法についての教育・研修を実施する。

(2) 組織的な対応の強化

- ・役職員が個別に対応するのではなく、組織として連携し、適切な対応を図る。
- ・悪質な場合は、必要に応じて外部機関（弁護士・警察等）と連携する。
- ・カスハラに対する具体的な対応方法をマニュアル化し、役職員に周知する。
また、定期的に本方針や対応策の見直しを行い、改善を図る。

(3) 役職員の安全確保とメンタルヘルス支援

- ・身の危険を感じる場合は、直ちに退避し、必要に応じて警察に通報する。
- ・精神的負担を軽減するため、相談員の設置やカウンセリングの提供を行う。

(4) 関係者等への周知と啓発

- ・本方針は公表するとともに、本会の関係者等に周知し、カスハラに対する理解を促進する。

令和8年7月31日策定

関係者の皆様へのお願い

松山市医師会は、医道の高揚、医学及び医術の発達普及並びに地域保健の向上を図り、もって社会福祉を増進するという目的の実現のために日々活動しておりますが、これに対する皆様のご意見・ご指摘には真摯に向き合っております。

他方で、カスタマーハラスメント等の著しい迷惑行為に対しては毅然と対応させていただきます。

今後も上記の目的のために役職員一同尽力してまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。