

**公益社団法人東京都医師会**  
**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**

公益社団法人東京都医師会（以下「本会」という。）は、都民の健康と福祉の向上、地域医療の発展及び医師会活動の円滑な推進に取り組んでおり、会員、関係団体、事業者、都民その他すべての関係者からのご意見、ご要望等に対し、誠実かつ丁寧に対応します。

一方で、本会の業務に従事する者（以下「役職員」という。）に対するカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）は、役職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するとともに、適正な事業運営や都民への公益的活動に支障を及ぼすおそれがあります。

本会は、役職員が安心して業務を遂行できる環境を確保するため、カスハラに対して組織として毅然と対応し、役職員の人権と安全な就業環境を守るとともに、適正な会務運営を維持し、公益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、関係団体、事業者、施設利用者、都民その他本会の事業に関係を有する者（以下「顧客等」という。）から役職員に対し、その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をカスタマーハラスメントと定義します。

なお、著しい迷惑行為とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由のない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいい、顧客等の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・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものを含みます。

**3. カスタマーハラスメントの具体例**

主な具体例は以下のとおりですが、これらの事項に限定されるものではありません。

**（１）暴言・侮辱・差別的発言等**

人格否定や差別的発言、大声による威嚇、執拗な叱責、侮辱・誹謗中傷

**（２）暴力・威嚇・脅迫等**

身体的攻撃、脅迫行為、威圧的言動、物を投げる行為

**（３）過度又は不当な要求**

正当な理由のない謝罪要求、役職員の処分要求、合理性を欠く特別対応や過剰な要求、長時間の拘束、同様の要求・問合せの執拗な繰り返し

**（４）プライバシーの侵害・誹謗中傷等**

役職員等の個人情報開示の強要及び公開、無断録音・録画、画像・音声の無断公開、不適切な接触、インターネット・SNS・動画共有サービス等における誹謗中傷、不正確な情報の拡散

**（５）ハラスメント行為**

セクシュアルハラスメント等の嫌がらせや迷惑行為

#### 4. 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、以下のとおりとします。

##### (1) 役職員の適切な対応の推進

- ・役職員は、誠実かつ丁寧な対応を基本とします。
- ・カスハラに該当する言動を受けた場合、役職員は単独で対応せず、冷静に状況を確認した上で、速やかに所属長又は相談窓口へ報告します。
- ・事案の再発防止及び適切な組織判断のため、日時、場所、相手方、言動の内容、対応者、対応経過等を可能な範囲で記録します。
- ・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・研修を実施します。

##### (2) 組織的な対応の強化

- ・役職員が個別に抱え込まないよう、組織として連携し、適切な対応を図ります。
- ・悪質な場合は、必要に応じて弁護士、警察等の外部機関と連携します。
- ・カスハラに該当する行為により役職員の安全確保又は適正な会務運営に支障が生じる場合は、面談、電話、メール等による対応の中止又は制限、会館への立入りの禁止等の措置を講じることがあります。
- ・必要に応じて本方針及び対応策の見直しを行います。

##### (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、直ちに安全な場所へ退避し、必要に応じて警察に通報します。
- ・精神的負担を軽減するため、相談窓口を設置するとともに、必要に応じてカウンセリング等の支援を行います。
- ・相談者及び関係者の個人情報並びに相談内容については適切に管理し、プライバシー保護に十分配慮します。
- ・カスハラに関する相談をしたこと又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として、役職員に対し解雇その他不利益な取扱いを行いません。

##### (4) 関係者等への周知と啓発

- ・本方針を公表し、会員、関係団体及び役職員へ周知し、カスハラに対する理解を促進します。

#### 5. 関係者の皆様へのお願い

本会は、医道の昂揚、医学技術の発達普及と公衆衛生の向上を図り、もって社会の福祉を増進することを目的に日々活動しており、皆様からのご意見、ご指摘に真摯に向き合い、よりよい事業運営に努めます。

他方で、カスハラ等の著しい迷惑行為に対しては、役職員の安全及び人権を守るため、毅然とした対応をとります。

今後も本会の円滑な会務運営にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年10月1日策定