カスタマーハラスメントに対する指針

１　はじめに

フィラークリニック各院では、患者様に、安心・安全な美容医療を届けるために従業員一同、日々研鑽し、全力で患者様と向き合っております。

これからも大切な従業員とともに患者様に質の高い美容医療を届けるために、フィラークリニック各院では、「カスタマーハラスメントに対する指針」を策定し、公表いたします。

２　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、患者様等からのクレーム・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、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

【カスタマーハラスメントの例】

・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）
・威圧的な言動
・土下座の要求
・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・差別的な言動
・性的な言動
・従業員個人への攻撃、要求
・不相当な賠償やサービスの要求
・フィラークリニック各院の提供するサービスの内容とは関係がない要求

以上の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

３　カスタマーハラスメントに対する姿勢

患者様等の要求、言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、サービスの提供を停止することがあります。また、悪質な言動に対しては、法的措置を含む毅然とした対処をします。

フィラークリニック各院は、患者様等からの正当なご意見、ご要望及びご指摘については、引き続き真摯に受け止め、より良い医療サービスの提供に努めてまいります。