

ペイシェントハラスメント・悪質な口コミについては法的措置など対策を実施します

当院では、スタッフへのハラスメントや悪質な口コミに対し、全国の歯科・医科機関と連携し、顧問弁護士と共に適切な対応を行っています。

スタッフは大切な「家族」であり、その安心と働きやすさを守るための取り組みとして、ご理解いただけますと幸いです。

ペイシェントハラスメントの定義

患者さんやご家族等からのクレーム・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、当院職員の就業環境が害されるもの

※参考：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）

当院では、次のような行為があった場合診療をお断りする場合があります。

妥当性を欠く要求

当院が提供した歯科治療やサービスのうち過誤や過失が認められない事への補償等の要求

当院の提供する歯科治療やサービスの内容とは関係がない事への要求

法律等に抵触すると考えられる行為

身体的な攻撃（暴行・傷害）

精神的な攻撃（大声をあげる・暴言・脅迫・誹謗中傷・名誉棄損・威圧的な言動など）

建物・設備・機器・備品など当院やスタッフ所有物への汚損、破損、窃盗行為

危険物の持ち込み

必要のない長期滞在、職員を長時間拘束する行動（居座り・長時間の対応・長時間の電話）

差別的な言動

不当な診療費の不払い

わいせつ行為等を含むセクシャルハラスメント

許可なく動画を撮影する・録音する行為

撮影した動画・録音したデータをインターネットやSNSに公開する行為

インターネットやSNSでの当院やスタッフに対する誹謗中傷

※当院スタッフの社会的評価を低下させるような、虚偽の情報や誤った情報、報復的な口コミを公表した場合、名誉毀損と認定される可能性があります。悪質な口コミが原因で当院の診療活動を妨げ、経済的損失を被る場合は営業権侵害に該当します。

要求内容が社会通念上、不相当と考えられる行為

交通費の請求や診療費の不払い要求

継続的に繰り返される、執拗な言動

過剰な診療・治療・説明の要求

過剰な謝罪の要求

その他

被害を受ける恐れがある場合や実際に被害にあったと判断した場合は、顧問弁護士を通じて民事又は刑事事件として告訴いたします。