カスタマーハラスメントに対する当院の方針について

平素より、大宮 SHIN 矯正歯科をご利用いただき、誠にありがとうございます。
当院では、患者様に安心して矯正歯科治療を受けていただくとともに、スタッフが安心して働ける環境づくりを大切にしております。
2026 年 10 月 1 日より施行された改正労働施策総合推進法を踏まえ、当院においても、カスタマーハラスメントに対する基本方針をお知らせいたします。

カスタマーハラスメントに対する当院の考え方
当院では、患者様からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、診療サービスの向上に努めております。
一方で、スタッフに対する暴言や威圧的な言動、過度な要求など、社会通念上相当な範囲を超える行為については、カスタマーハラスメントとして適切に対応いたします。

【対象となる行為の例】

- スタッフに対する暴言、侮辱、威圧的な言動
- 正当な理由のない過度な要求や、同じ要求の執拗な繰り返し
- 長時間の拘束など、診療や業務の妨げとなる行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽の情報発信
- その他、スタッフの就業環境や他の患者様の診療環境を著しく損なう行為

当院の対応について
上記のような行為が確認された場合には、状況に応じて適切な対応を行い、必要に応じて弁護士などの専門機関と連携する場合がございます。なお、治療に関するご質問やご相談、正当なご意見・ご要望については、これまでどおり誠実に対応してまいります。
今後も患者様とスタッフが互いに尊重し合い、安心して診療を受けられる環境づくりに努めてまいります。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。
大宮 SHIN 矯正歯科