

動物病院向けカスタマーハラスメント対応マニュアル

1. 目的

本マニュアルは、動物病院における診療、受付、電話、メール、SNS等の対応場面で発生する、飼い主等からの不当要求や迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）に対し、病院として統一かつ適切に対応するための基本手順を示すものです。

スタッフの安全と心身の健康を守るとともに、他の飼い主・動物への影響を最小限に抑え、適正な診療業務を継続することを目的とします。

2. 適用範囲

診療、受付、会計、電話、メール、SNS、院外での対応など、病院業務に関連する場면을対象とします。

対象となる相手方は、飼い主、同伴者、家族、代理人、その他病院業務に関係して接触する者を含みます。

診療上の説明不足や病院側の対応不備が疑われる場合は、事実確認を行い、必要な説明・謝罪・改善を行います。

3. 基本方針

飼い主の不安や不満には、まず丁寧に耳を傾け、事実関係と要望を確認します。業務の範囲を超える要求、社会通念上相当な範囲を超える言動、スタッフの安全を脅かす行為には、組織として毅然と対応します。

対応はスタッフ個人に任せず、院長、管理者、責任者が判断・支援します。

暴力、脅迫、退去拒否等の危険がある場合は、安全確保を最優先し、警察への通報をためらいません。

対応内容は記録し、同様の事案に対して院内で一貫した対応を行います。

4. カスタマーハラスメントの判断基準

カスタマーハラスメントに当たるかどうかは、苦情や要望の内容だけでなく、言動の態様、回数、時間、場所、他の飼い主・動物への影響、スタッフへの負担等を総合的に確認して判断します。

診療内容、費用、説明、接遇等に関する疑問や不満は、直ちにカスタマーハラスメントとは扱いません。

一方で、暴言、脅迫、長時間拘束、過度な要求、無断撮影・投稿等を伴う場合は、正当な苦情の範囲を超えるものとして対応します。

5. カスタマーハラスメントに該当し得る行為（例）

以下は一例です。実際の判断は、行為の内容、頻度、継続時間、診療業務への影響、スタッフの安全確保の必要性を踏まえて行います。

類型	具体例
身体的攻撃	殴る、蹴る、物を投げる、唾を吐く、身体を押す、診療器具や備品を乱暴に扱う。
精神的攻撃・暴言	侮辱、人格否定、差別的発言、大声で怒鳴る、恫喝する、暴言を繰り返す。
威嚇・脅迫	「殺す」「ただでは済まさない」「SNSで晒す」「訴えるぞ」等の発言、破壊行為またはその示唆。
セクシャルハラスメント	つきまとい、わいせつ発言、身体接触の要求、容姿・私生活に関する不適切な発言。
過度な要求	獣医療上または制度上できない治療の強要、診療費の不当な値引き・無料対応の強要、土下座・謝罪文・特別扱いの要求。
拘束・反復	長時間の電話・居座り、営業時間外の執拗な連絡、同一内容の苦情の繰り返し。
無断撮影・投稿	診察室、スタッフ、他の飼い主、動物、カルテ画面等の無断撮影、スタッフ氏名や対応状況のSNS投稿。
業務妨害	受付や診療の進行を妨げる行為、他の飼い主への迷惑行為、院内設備の占有、退去要請への不応。

6. 対応の基本ステップ（電話・来訪共通）

Step 1 安全確保

暴力、威嚇、興奮状態、退去拒否等がある場合は、対応者を一人にせず、距離を取り、必要に応じて他のスタッフや飼い主を避難させます。危険が差し迫る場合は、直ちに警察へ通報します。

Step 2 状況把握

相手の要望、事実関係、発言内容、診療記録・受付記録を確認します。感情的な主張と確認可能な事実を分けて整理します。

Step 3 説明・提案

病院として確認できた事実、対応可能な範囲、対応できない理由を簡潔に説明します。必要に応じて、再説明、担当者変更、書面回答等を検討します。

Step 4 不当行為の指摘と制止

暴言、脅迫、長時間拘束、無断撮影等がある場合は、問題となる行為を具体的に示し、中止を求めます。

Step 5 改善されない場合の対応終了

制止後も行為が継続する場合は、対応を終了する旨を伝え、電話を切る、面談を終了する、退去を求める等の措置を行います。

Step 6 記録・共有

発生日時、場所、相手方、発言内容、対応者、対応経過、警察・弁護士相談の有無を記録し、院内で共有します。

7. 対応時の基本フレーズ

場面	文例
制止する	「大声での発言は、他の飼い主様や動物のご迷惑になります。落ち着いてお話してください。」
対応範囲を示す	「診療内容について確認できる範囲で説明します。ただし、診療上できない対応をお約束することはできません。」
録音・記録を伝える	「正確な確認のため、これ以降の内容は記録します。」
対応終了を伝える	「これ以上、暴言が続く場合は対応を終了します。」
電話を終了する	「このままの状況では対応を続けることができませんので、失礼します。」
退去を求める	「他の診療に支障が出ています。これ以上お話を続けることはできませんので、退去してください。」
警察通報を伝える	「危険な行為が続く場合は、警察へ連絡します。」

8. タイプ別対応方針

時間拘束型（長電話・居座り）

- ・対応時間の目安を設定します（例：最長 30 分）。
- ・「次の診療対応があるため、ここで終了します」と伝えます。
- ・終了を伝えた後も続く場合は、電話を切る、退去を求める等の措置を行います。

リピート型（同じ苦情の繰り返し）

- ・2 回目は状況変化の有無を確認し、回答が変わらない理由を説明します。
- ・3 回目以降は、同一内容についてはこれ以上対応できない旨を伝えます。
- ・メール等では、以後返信しない場合があることを明記します。

暴言型（怒鳴る・侮辱）

- ・直ちに中止を求めます。
- ・改善がない場合は、対応終了を予告したうえで対応を終了します。
- ・スタッフ個人への謝罪要求等には、病院として対応範囲を判断します。

暴力型（暴行・物損）

- ・安全確保を最優先し、距離を取ります。
- ・スタッフ、他の飼い主、動物を安全な場所へ移動させます。
- ・警察へ連絡し、可能な範囲で証拠を保存します。

威嚇・脅迫型（訴訟・SNS 暴露の脅し等）

- ・威嚇・脅迫と受け取れる言動であることを伝え、中止を求めます。
- ・訴訟や法的主張には、その場で即答せず、必要に応じて弁護士等へ相談します。
- ・SNS 投稿を理由に不当な要求を受けた場合は、記録を保存します。

権威型（上司を出せ・特別扱い要求）

- ・意見の内容を確認し、必要に応じて責任者が対応します。
- ・責任者対応に切り替えても、不当な要求には応じません。
- ・病院としての最終回答を明確にし、対応窓口を一本化します。

セクシャルハラスメント型

- ・セクハラに当たる言動であることを明確に伝え、中止を求めます。
- ・対応者を交代する場合も、相手の要求に応じる形ではなく、病院判断として行います。

- ・継続する場合は対応を終了し、必要に応じて警察等へ相談します。

9. 場面別の留意事項

電話対応

- ・最初に相手の氏名、連絡先、用件を確認します。
- ・長時間化を避けるため、対応時間の目安を伝えます。
- ・録音が可能なのは、院内ルールに従って録音します。
- ・内容をメモし、必要に応じて責任者へ引き継ぎます。

来訪対応

- ・原則として複数名で対応します。
- ・他の飼い主や動物への影響がある場合は、場所を移すか、対応を終了します。
- ・危険が想定される場合は、出入口をふさがれない位置で対応します。
- ・退去に応じない場合は、警察へ連絡します。

メール・SNS 等による対応

- ・感情的な表現に引きずられず、事実と回答を簡潔に記載します。
- ・同一内容の再送には、回答済みであることを示します。
- ・誹謗中傷、脅迫、個人情報への投稿がある場合は、スクリーンショット等を保存します。
- ・3回目以降は、以後返信しない旨を通知し、必要に応じて返信を控えます。

10. 記録・報告

カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合は、できるだけ早く、以下の項目を記録します。記録は主観的評価だけでなく、発言内容や行為を具体的に残します。

- ・発生日、時間、場所
- ・相手方の氏名、連絡先、動物名（分かる範囲）
- ・発言内容（可能な限り原文）
- ・行為の内容、継続時間、周囲への影響
- ・対応者、同席者、引継ぎ先
- ・説明内容、警告、対応終了、退去要請、警察連絡等の対応経過
- ・録音、録画、メール、SNS 投稿、写真等の証拠の有無
- ・再発防止のための院内共有事項

11. 個人情報・スタッフ保護

- ・スタッフのフルネーム、個人の連絡先、勤務予定等は原則として伝えません。
- ・個人携帯や私的 SNS での連絡は禁止し、病院の窓口に統一します。
- ・名指しの誹謗中傷や無断投稿が確認された場合は、証拠を保存し、必要に応じて削除要請、弁護士相談、警察相談を検討します。
- ・精神的負担が大きい事案では、対応者を交代させ、事後のフォローを行います。

12. 最終対応（病院としての措置）

行為の内容や継続性、危険性、診療業務への影響を踏まえ、病院として以下の措置を検討します。判断に迷う場合は、警察、弁護士、関係団体等へ相談します。

- ・対応窓口の一本化
- ・書面での最終回答
- ・来院時の事前連絡制
- ・院内への立入り制限または出入り禁止
- ・今後の診療のお断り（動物の状態、緊急性、地域の受診可能性等を踏まえて慎重に判断）
- ・警察への通報・相談
- ・弁護士への相談、警告書の送付、法的措置の検討

13. 院内で準備しておくこと

- ・対応責任者と代理者を決めておきます。
- ・長電話、暴言、無断撮影、退去拒否等への対応基準を院内で共有します。
- ・録音・録画、記録様式、警察連絡、弁護士相談の手順を確認します。
- ・受付、診察室、待合スペースの安全確保の動線を確認します。
- ・定期的に事例を共有し、対応のばらつきを減らします

別紙：事案記録シート（例）

項目	記録内容
発生日・時間	年 月 日 () 時 分頃
発生場所	受付・待合・診察室・電話・メール・SNS・その他
相手方	氏名／連絡先／動物名／関係性
概要	事案の概要
発言内容	できるだけ原文で記録
行為の内容	暴言・脅迫・長時間拘束・無断撮影・退去拒否・その他
対応者・同席者	氏名または職種
対応内容	説明・警告・対応終了・退去要請・警察連絡・弁護士相談等
証拠	録音・録画・メール・SNS投稿・写真・その他
院内共有・再発防止	共有先、今後の対応方針