

メダクタジャパン株式会社 カスタマーハラスメント対応基本方針

はじめに

当社は、医療機器の提供を通じて患者様への適切な医療提供に貢献すること、患者様をより快適な生活へ導くことを使命としております。

この使命を果たすためには、当社従業員が安心して業務に従事できる環境を確保することも企業としての重要な責務と考えております。

当社は、お客様と従業員の人權を共に尊重し、お客様の信頼や期待に応えていくために、「メダクタジャパン株式会社 カスタマーハラスメント対応基本方針」を掲げています。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様（お取引様を含む）からの要求や言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その実現手段や対応が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義致します。

対象となる行為

1. 威圧的・攻撃的な言動

- ・ 大声による威嚇、恫喝
- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 長時間にわたる執拗な叱責
- ・ 従業員に恐怖心や精神的苦痛を与える言動

2. 過度または不合理な要求

- ・ 業務範囲を超えた対応要求
- ・ 社会通念上過剰な特別対応要求
- ・ 合理的な理由のない謝罪要求
- ・ 担当者個人への執拗な対応要求

3. 法令・業界ルールに反する要求

- ・ 法令違反行為への加担要求
- ・ 業界規範を逸脱する利益提供要求
- ・ 虚偽報告や情報改ざんの要求

4. ハラスメント行為

- ・ セクシャルハラスメント
- ・ 差別的言動
- ・ プライバシー侵害
- ・ つきまとい行為

5. その他の迷惑行為

- ・ 長時間の拘束
- ・ 面会や連絡の強要
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ 業務遂行に支障を及ぼす行為

上記の定義及び対象となる行為は厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」に基づき策定しています。また、記載している対象となる行為は例示でありこれらにかぎられるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

（社内対応）

- ◆ 本方針に関する企業姿勢の従業員への周知および啓発を行います
- ◆ カスタマーハラスメントに関する従業員への教育研修の実施します
- ◆ 相談窓口の設置とともに従業員のプライバシーの保護と心身の健康維持に努めます
- ◆ カスタマーハラスメント発生時の対応方法を構築します
- ◆ より適切な対応を取るため、必要に応じて外部専門家と連携します

（社外対応）

- ◆ 解決に向けて、建設的な対話を重視し、協力関係の維持に努めます
- ◆ 悪質なカスタマーハラスメントが行われた場合や、対話による合理的な解決が困難とみなされた場合は、対応やお取引をお断りする場合もございます
- ◆ より重大事例となった場合は、外部専門家と相談のうえ、適切に対応いたします

お客様へのお願い

当社は、医療機器の提供を通じて、患者様の健康と医療の発展に貢献することを使命としております。そのためには、お客様と従業員がお互いの人格と尊厳を尊重し、信頼関係のもとで協力し合うことが不可欠であると考えております。

多くのお客様には日頃よりご理解とご協力をいただいておりますこと、心より感謝申し上げます。

当社は、今後もお客様のご意見やご要望に真摯に耳を傾け、より良い製品・サービスの提供に努めてまいります。一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為については、本方針に基づき適切に対応いたします。

お客様と当社が相互に尊重し合い、安心してコミュニケーションを図ることができる環境を維持することで、より良い医療の実現に貢献してまいりたいと考えております。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。