カスタマーハラスメントに対する基本方針

村中医療器株式会社

当社はこれまで医療機器の流通を通じて医療現場を支える企業として、お客様・お取引先様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、商品・サービスの品質向上に努めてきました。
この度、当社で働く従業員の尊厳と安全を守り、安心して働ける環境と、お客様・お取引先様との良好な関係を維持するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めることにいたしました。

１．カスタマーハラスメントの考え方

お客様・お取引先様など当社の事業に関係する方の言動や要求のうち、業務の性質や経緯等に照らして社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものになります。対面のほか、電話、メール、インターネット上の言動も含まれます。
正当な苦情、ご要望、ご指摘はカスタマーハラスメントには当たりません。要求の内容と手段・態様、当社の対応状況、医療現場の緊急性などを踏まえ、個別に判断します。

２．カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例

・身体的な攻撃（暴行、傷害）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
・優越的地位を利用した威圧的な言動（過剰または不合理に権威を振りかざした要求）
・継続的（繰り返される）で、執拗な（しつこい）言動
・長時間にわたる拘束、監禁
・SNS/インターネット上での書き込みによる誹謗中傷
・性的な言動や行為
・その他ハラスメント行為
これらは例示であり、該当性は具体的な状況を踏まえて判断します。

3　対応の方針

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある問題行為が発生した場合、事実関係の確認を公平に行います。そのうえで、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は社員の安全を最優先とし、発生日時や内容、対応内容について記録を行い、状況により警察への通報並びに弁護士等の専門家と連携し法的措置を検討するなど、法令や契約を踏まえた対応を行います。また当社の判断により、今後のお取引やサービスのご利用をお断りさせていただくことがございますので、あらかじめご了承ください。