

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

当社は、社是に掲げる理念のもと、世界から選び抜かれた歯科関連製品・サービスを通じて歯科医療の発展と国民のQOL(クオリティ・オブ・ライフ)の向上に貢献するとともに、お客様との信頼関係を大切にし、お客様からいただくご意見やご要望には真摯に耳を傾け、誠実な対応に努めてまいります。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安心して働くことのできる職場環境を害するものです。

当社は、お客様との健全な関係を維持するとともに、従業員が安心して働ける職場環境を確保するため、本基本方針を定め、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然かつ適切に対応します。

2. 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、お取引先その他当社の事業に関係する方による要求や言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、又は内容に妥当性がある場合であっても、その実現の手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となる主な行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・継続的な（繰り返される）又は執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、長時間の電話、面会の強要、監禁等）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃又は要求
- ・従業員個人のプライバシーを侵害する行為
- ・合理的理由のない謝罪（土下座等）の要求
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷、従業員の個人情報の無断公開その他の迷惑行為
- ・商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合の商品交換、値引き、金銭補償等の過剰な要求
- ・その他、社会通念上相当性を欠く要求又は言動

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められる場合には、従業員を守ることを最優先とし組織として毅然かつ適切に対応します。必要に応じて注意・警告、対応終了、取引見直し、警察・顧問社労士・弁護士等との連携、法的措置を講じます。

5. 当社における取り組み

■組織的な対応

担当者個人に判断を委ねず、所属長や関係部署、必要に応じて専門担当部門が連携し、組織として対応します。

■従業員への対応

相談窓口の設置、対応マニュアルの整備、教育・研修の実施、必要に応じたメンタルヘルスケア等を行います。

6. お客様へのお願い

本方針をご理解いただき、互いの人格を尊重した円滑なコミュニケーションにご協力をお願いいたします。