

株式会社セントラル医学検査研究所
『カスタマーハラスメントに対する基本方針』

1. はじめに

当社は、医療機関等から受託する臨床検査を通じて「あらゆる検査ニーズに応え、地域社会に貢献する」という企業理念の基に地域医療、地域社会の安全・安心を支える役割を担っています。

その中で、お客様からいただくご意見、ご要望に対して誠実かつ真摯に対応し、当社のサービスの改善や向上における大変貴重な機会として活かしております。

一方で、お客様等からの要求や言動のうち、「社会通念上許容される範囲を超えた著しい迷惑行為」は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、当社における基本的な考え方と対応方針を以下のとおり定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「社会通念上許容される範囲を超えた著しい迷惑行為であり、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

次のような行為を指すが、あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
 - ・暴言・侮辱・誹謗中傷
 - ・威嚇・脅迫
 - ・職員の人格の否定・差別的な発言
 - ・土下座の要求
 - ・長時間の拘束
 - ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - ・合理性を欠く不当・過剰な要求
 - ・会社や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
 - ・職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など
- ※「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応(社内)

- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を継続的に実施します。
- ・職員が相談しやすい体制の整備と相談窓口を設置します。
- ・被害を受けた職員のプライバシー保護を徹底し、心理的ケアに努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の組織的対応体制を構築します。

4. カスタマーハラスメントへの対応(社外)

- ・合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- ・当社においてカスタマーハラスメントと判断した際は対応を打ち切り、サービス提供の停止、お取引の中止等の措置を講じる場合があります、組織として毅然と対応します。
- ・悪質な行為と判断した場合は、警察、外部の専門家(弁護士など)と連携の上、法的措置を含む厳正かつ迅速な対応をいたします。

【お客様へのお願い】

当社では、これからもお客様から頂く声に真摯に向き合い、より良いサービスの提供を実現することで、お客様とのより深い信頼関係の構築に努めます。

しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本基本方針に沿って対応いたしますので何卒ご理解・ご協力賜りますようお願いいたします。

令和8年10月
株式会社セントラル医学検査研究所
代表取締役社長 大堀 春夫