

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

制定・周知 令和7年9月1日

株式会社歯医者のお医者「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、従業員等が安全かつ安心して働ける職場環境を確保することが、お客様への良質なサービス提供の前提であると考えています。そのため、従業員に対する著しい迷惑行為や不当な要求、威圧的な言動など、いわゆる「カスタマーハラスメント」に対しては、毅然とした対応を図り、全社一丸で防止・是正に努めてまいります。一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員等の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業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。従業員等の安全な就業環境を確保することで、従業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がると考え、

株式会社歯医者のお医者「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、顧客その他の関係者が、従業員の業務に関連して、社会通念を逸脱した言動・要求等を繰り返し、従業員の心身に苦痛を与える、または就業環境を著しく害する行為を指します。

例として、暴言・暴力・威迫行為、執拗なクレーム、人格否定、過剰な謝罪や補償の要求などが含まれます。具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力、威嚇、脅迫に該当するもの
- ・暴言、人格否定、侮辱的発言等
- ・過度または不合理・不当な要求
- ・長時間拘束、業務妨害行為
- ・従業員等個人および法人・事業主への執拗な干渉、監視的言動
- ・SNS、インターネットを利用したハラスメント
- ・その他の悪質・継続的行為
- ・従業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）

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員等の相談窓口を設置し、迅速かつ適切に対応できる体制を整備しています。従業員等に対して、カスハラに関する研修・マニュアルの整備を行い、組織的に対応できるよう支援します。被害を受けた従業員等が安心して声を上げられる職場環境を目指し、通報者のプライバシー保護にも最大限配慮します。

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員等のケアを最優先します。
- ・従業員等に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・専門士業等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

カスタマーハラスメントが確認された場合には、当該行為に対し丁寧に説明を行いながら、必要に応じてサービスの提供制限や、関係の見直しを行う場合があります。また、悪質なケースについては、法的措置を検討することもあります。お客様には、すべての人が尊重される環境づくりにご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

4 顧客対応の考え方

(1) 基本的な心構え

顧客等から寄せられるクレームの全てがカスタマーハラスメントではありません。

商品やサービスの品質に関する指摘、接客態度の不満など、正当なクレームは、業務の改善、新たな商品やサービスの開発につながる貴重な機会でもあります。

・商品・サービスの不具合等を起因と	行為態様が相当	行為態様が不当
要求内容が適法・妥当	正当な要求行為	不当要求
要求内容が違法・不当	不当要求	不当要求

		要求を実現するための手段・態様が	
		社会通念上相当	社会通念上不当
要求内容が	妥当である	正当なクレーム	カスタマーハラスメント
	妥当でない	カスタマーハラスメント	カスタマーハラスメント

クレームに対する従業員の適切でない言動が端緒となって、カスタマーハラスメントを発生させている可能性もあります。

当社においては、以下の基本的な心構えに基づき、適切な顧客対応を実現します。

① 気持ちを理解して傾聴する

- ・顧客等と良好な関係を築くため、相手の気持ちを理解する。
- ・孤独・ストレス・不安など、顧客等の背景を推し測る傾聴を行う。

② 誠実に対応する

- ・第一印象が重要であり、表情や言葉遣いなどに注意する。
- ・不誠実な言動をしたり顧客等をクレーマー扱いしたりしない。

③ 共感を伝える

- ・相手との共感を深める上で効果的な「あいづち」を活用する。
- ・具体的には、「なるほど」「よくわかります」「そうなのですね」など、声に出して傾聴する姿勢を見せる。

④ 限定的な謝罪を行う

- ・責任が不明確な初期段階では対象を限定した謝罪を有効に活用する。
- ・具体的には、「ご心配をおかけし（ご不快な思いをおかけし）申し訳ありません」と謝罪する。

⑤ 対応者を代わる

- ・相手の怒りが収まらない場合、躊躇せず別の担当者や上位者に代わる。
- ・対応する従業員が感情的になって対応を代わらないことは避ける。
- ・自分が全て悪いと思わない、執拗に人格を責める言葉を真正面から受け止めない。

7 企業間取引におけるカスタマーハラスメント

令和7年9月1日 掲示・周知

(1) ハラスメント防止の基本姿勢

当社においては、以下の「ハラスメント防止基本方針」を定めており、カスタマーハラスメントも対象に含まれています。

株式会社歯医者のお医者 ハラスメント防止基本方針

1. ハラスメント防止の基本姿勢

ハラスメント行為は人権に係る重要な問題であり、従業員の尊厳を傷つけ就業環境の悪化を招く点で絶対に許されない行為です。当社は、ハラスメント行為を決して許さず、あらゆる従業員が互いに尊重しあう、安全で快適な就業環境づくりに取り組みます。

2. ハラスメントの定義

ハラスメントとは、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、SOGIハラスメント、マタニティハラスメント、パタニティハラスメント、カスタマーハラスメント、就活ハラスメントなどを指します。

3. 対象者

ハラスメント防止の対象者は全ての従業員です。役員、正社員のほか、嘱託社員や派遣社員なども含まれます。また、取引先企業の経営者や従業員、当社への入社を希望する学生やインターンシップ生など、当社以外の者に対してもハラスメント行為を行ってはなりません。

4. 相談窓口

ハラスメントに関する相談・苦情および通報窓口は、カスタマーハラスメント対策課です。すべての従業員は、窓口担当者に相談および苦情の申出、または匿名での通報が可能です。相談・通報内容に関する情報や個人情報厳重に管理・保護されます。

5. 懲戒処分

就業規則に定める懲戒事由に該当するハラスメントの事実が認められた場合、懲戒処分を行います。業務時間内であるか時間外であるかを問わず、当社の名誉や信用を傷つけるようなハラスメントを行った従業員に対しては厳正に対処します。

ハラスメントの事実を通報した相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いはい行いません。また、相談者や通報者本人に対して不利益な取扱いや嫌がらせ等を行った従業員がいた場合、上記と同様、就業規則に基づく懲戒処分を行います。

（２）取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止

取引先企業の経営者や従業員に対するハラスメントは、カスタマーハラスメントに当たります。全ての従業員は、取引に当たっては、当社の従業員と同様に言動に十分注意してください。特に、立場の弱い取引先企業に対しては、「無理な要求をしない・させない」よう十分な配慮が必要です。

令和４年２月に厚生労働省が公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、「取引先と良好な関係を築くための好事例」や「取引先との接し方に関する留意点」が示されています。こうした視点も参考に、適正な企業間取引を推進します。

（参考）厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

○取引先と良好な関係を築くための好事例

- ・取引先はパートナー企業、取引先からの派遣従業員はパートナー従業員と呼び、自社従業員と同様に扱っている。
- ・会社として、各取引先にアンケートを実施している。回答企業は無記名とし、「自社の社員が暴言をはいていませんか」等の設問を設け、問題のある部署にはヒアリングを行うようにしている。
- ・企業の行動指針として、「取引先との関係」の項目を設け、自社従業員に他社従業員への接し方の注意について周知している。
- ・被害者だけでなく、加害者にならないよう、コンプライアンスという観点で教育している。また、Eラーニング等を通して商習慣の中で過度な要求がないよう、取引先への伝え方等について指導している。

○取引先との接し方に関する留意点

- ・業務の発注者、資材の購入者等、実質的に優位な立場にある企業が、取引先企業に過大な要求を課し、それに応えられない際に厳しく叱責する、取引を停止することや、業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせることは、独占禁止法上の優越的地位の濫用や下請法上の不当な経済上の利益の提供要請に該当し、刑事罰や行政処分を受ける可能性があります。
- ・ハラスメント以前に、取引先企業の利益を不当に侵害するような行為は控えなければなりません。

（３）カスタマーハラスメントの事実確認

当社と取引先企業との間でカスタマーハラスメントが発生した可能性がある場合、以下のとおり対応します。

① 従業員が取引先企業からカスタマーハラスメントを受けた可能性がある場合

- ・従業員からの相談に対応する。
 - ✓「６ 社内体制の整備」に記載の内容に基づき対応する。
- ・取引先企業に対して協力を依頼する。
 - ✓取引先企業に対して事実関係の確認の協力を依頼する。
 - ✓協力依頼の際は、先入観や偏見を排除し、双方の信頼関係に基づき、適切な

情報提供と調査協力を求める。

- ・取引先企業と共同で事実関係を確認する。

✓あらかじめ取引先企業との間で決めた調査方法に基づき、双方が協力して取引先の従業員から事実関係を確認する。

✓状況に応じて代表者、カスタマーハラスメント対策責任者坂森 琳伽（電話：070-3662-3571）または外部相談員（社会保険労務士渡辺貴之）（電話：04-7136-8836）に相談する✓ハラスメント行為が確認された場合、取引先企業と連携して、適切な措置を取るための対応策を共同で検討する。

② 従業員が取引先企業にカスタマーハラスメントを行った可能性がある場合

- ・取引先企業の依頼に対して協力する。

✓取引先企業からハラスメントに関する事実関係の確認の協力依頼があった場合、先入観や偏見を排除し、双方の信頼関係に基づき、適切な情報提供と調査協力を行う。

✓協力を求められたことを理由として、取引先企業との契約を解除するなどの不利益な取扱いを行わない。

- ・取引先企業と共同で事実関係を確認する。

✓あらかじめ取引先企業との間で決めた調査方法に基づき、双方が協力して自社の従業員から事実関係を確認する。

✓状況に応じて代表者、カスタマーハラスメント対策責任者坂森 琳伽（電話：070-3662-3571）または外部相談員（社会保険労務士渡辺貴之）（電話：04-7136-8836）に相談する。

- ・カスタマーハラスメントを行った従業員に対して適切な措置をとる。

✓ハラスメント行為が確認された場合、取引先企業と連携して、適切な措置を取るための対応策を共同で検討する。

✓行為の悪質性等を勘案し、必要に応じて、人事部に報告した上で、就業規則に基づく懲戒処分の手続に移行する。