

カスタマー・ハラスメントに関する基本方針

ミアヘルサ株式会社は、「少子高齢化社会の課題に挑戦し、地域社会を明るく元気にする」というミッションのもと、調剤薬局、保育園・学童クラブ、介護施設等の運営を通じて、地域住民の皆様の生活に寄り添うサービスを提供しています。当社の事業は、ご利用者様をはじめ、従業員、お取引先、地域社会の皆様のご支援とご協力によって成り立っており、皆様にご満足いただけるようご意見・ご要望に対し真摯に受け止め、日ごろからサービス等の改善に取り組んでおります。

一方、社会的通念上相当な範囲を超えた要求等のカスタマー・ハラスメントに該当する言動があった場合、従業員の安全で働きやすい就業環境等の悪化につながる場合があります。これらの要求や言動に対しては、ご利用者様に対し、誠意をもって対応しつつも、従業員の健康で安全な就業環境を守るため、毅然とした態度で対応します。

当社では従業員の人権が守られ、ご利用者様と従業員が健全でより良い関係性の構築に努めるため「カスタマー・ハラスメントに関する基本方針」を定めます。

◆ 1. カスタマー・ハラスメントの定義

2022年2月厚生労働省発行の「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「ご利用者様（お取引先様を含む）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不適切であって、当該手段・態様によ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します。

◆ 2. 対象となる行為

(1) 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容と関係がないもの

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- ・暴行、傷害、備品等の損壊等の物理的な攻撃
- ・脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等の精神的な攻撃
(SNS等での誹謗中傷も含む)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求、過度な謝罪の要求
- ・不退去、居座り、監禁、長時間な電話、長時間に及ぶ拘束、不合理な要求を繰り返す行為、執拗な問合せ行為

- ・差別的な言動
- ・性的な言動、ストーカー行為（尾行、待ち伏せ等）
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・従業員を欺く行為、従業員の処罰の要求
- ・不当な返金・返品や補償の要求

※上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマー・ハラスメントはこれらに限定されません。

◆ 3. カスタマー・ハラスメントへの対応

- ・合理的な解決へ向け、組織として対応をいたします。
- ・警察、弁護士等、しかるべき機関と連携し対応する場合があります。
- ・当社の判断により取引の停止や、施設へ出入りをお断りする場合があります。

◆ 4. 取り組み内容

- ・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マニュアルを作成し、従業員に必要な教育・研修を実施します。
- ・カスタマー・ハラスメントやご利用者様対応に関する体制を整備するとともに、報告系統を確立します。
- ・自らがお客様等に対し、カスタマー・ハラスメントを行うことがないように、従業員を啓発します。

2025年4月1日

ミアヘルサ株式会社

代表取締役社長 青木 文恵