

栗原医療器械店グループは、カスタマーハラスメント  
対応ポリシーを制定致しました

令和元年6月に、労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

この改正を踏まえ、令和2年1月に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められました。

このことを背景に、厚生労働省によるカスタマーハラスメント対策企業マニュアルによる基本方針が示されるなど、各企業による顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策強化の機運が高まっており、また同時に当社グループにおいてもカスタマーハラスメントと受け取れる迷惑行為が発生したことをきっかけに、当社グループ版のカスタマーハラスメント対策の検討を進めて参りました。

この度、当社グループは従業員の働きやすい就業環境を確保する為、「栗原医療器械店グループカスタマーハラスメント対応ポリシー」（以下、本ポリシー）を制定し、医療機器ディーラーとしてカスタマーファーストの原則を保持しつつ、お客様に対して理解を求め、相互の人権を尊重することで長期的な信頼関係の構築を推進致します。

栗原医療器械店グループは、これまでも、これからも、選ばれ続けるパートナーとして、真心を込めて安心・安全で高品質な商品やサービス、情報等をお届けし、地域医療への貢献を追求して参ります。

詳細は別紙のとおりです。

## 栗原医療器械店グループカスタマーハラスメント対応ポリシー

当社グループは、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメント対応ポリシー（以下、本ポリシー）を制定します。

### □ 前提としての「地域医療への貢献」

- お客様の利益をモットーに、高品質な製品とサービス、情報等の提供に努めます。
- お客様のニーズや要求を理解し、適切な解決策を提供します。
- お客様との関係を長期的に構築し、信頼関係を築きます。

### □ カスタマーハラスメントに対する当社グループの姿勢

お客様からの要求や言動のうち、常識の範囲を超え従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等、従業員の尊厳を傷つけるものが認められた場合、お客様としての対応を一切お断りします。また、状況により警察への通報並びに法的措置を含めた適切な対処を講じ、理不尽なカスタマーハラスメントへ毅然と対応します。

### □ 当社グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、それらの内容の妥当性に照らして、当該要求を実現する為の手段・態度が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態度により当社グループ従業員の安全や心身の健康を脅かすおそれのあるもの、また業務を不当に妨げる行為を指します。

### □ 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

2024年11月5日  
株式会社 栗原医療器械店  
代表取締役社長 栗原 勝