2026年10月1日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社京都ヘルスケアIT

１．はじめに

株式会社京都ヘルスケア IT（以下「当社と称する」）は、お客様やお取引先の皆様からいただくご意見やご要望を、サービスの改善と品質向上につながる大切なものと考え、真摯に対応しています。

一方で、ごく一部のお客様の言動の中には、社員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメントなど社員の尊厳を傷つけるものもあり、これら行為は 当社の職場環境を著しく害するものです。

当社は、社員の人権を尊重するため、これらの行為に対しては、お客様に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度（適切な法的措置、警察への通報等を含みます）で対応します。

当社は、社員等が安心して働ける環境を守ることが、お客様とのより良い関係づくりと、より質の高い医療情報サービスの提供につながると考えています。

そのため、当社は「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、カスタマーハラスメントに対して適切かつ毅然と対応します。

2. 「カスタマーハラスメント」の定義

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、「お客様からのクレーム・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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様に社員等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。

■対象となる行為例

※以下の記載は例示でありこれらに限定されるものではありません。

・長時間の拘束
・暴言、侮辱、誹謗中傷
・暴力行為
・威嚇、脅迫
・合理性を欠く不当または過剰な要求
・土下座の要求
・社員等の人格否定や差別的発言
・会社や社員等の信用を傷つける内容や個人情報をSNS等へ投稿する行為

3. カスタマーハラスメントへの社内体制

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、まず社員等の安全と心身のケアを最優先に対応します。

また、社員等に対し、カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法について、必要な研修や周知を行います。
あわせて、相談窓口を設置し、必要に応じて警察や弁護士などの外部専門家と連携できる体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、問題の解決にあたり、まず合理的かつ冷静な話し合いによる解決を目指します。
ただし、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を中止し、以後のサービス提供をお断りすることがあります。
さらに、悪質であると判断した場合は、必要に応じてお客様の所属先である事業所や団体、警察、弁護士等の外部専門家と連携し、毅然として対応します。

５．お客様へのお願い

当社は、これからもお客様からのご要望やご指摘に真摯に向き合い、サービスの向上に努めることで、信頼関係を築いてまいります。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した行為があった場合は、本方針に基づき、組織として毅然と対応いたします。

何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上