



シップヘルスケアグループ

セイコーメディカル株式会社

カスタマーハラスメント対応方針

1. カスタマーハラスメントに対する方針

当社を含むシップヘルスケアグループ各社は、顧客・利用者・取引先その他すべてのステークホルダーからの従業員に対するカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」)を一切許容せず、その防止および対策を経営の重要責務と位置づけます。

1-1. 方針の趣旨

カスハラは、正当な権利行使やサービス改善を求めるご意見と異なり、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員の人格・尊厳・安全を侵害するとともに、その就業環境を害して、業務遂行および組織運営に支障を生じさせる行為です。企業には、従業員の安全配慮義務(労働契約法、民法)、顧客との契約上の誠実義務、そして社会的責任としての人権尊重が同時に求められます。シップヘルスケアグループにおいては、これらの義務・責任を統合的に果たすため、カスハラを単に「顧客対応の問題」ではなく「経営リスク・人権に係る重大な問題」として捉え、毅然とした対応を行います。

1-2. 企業姿勢(コミットメント)

シップヘルスケアグループ各社は、以下の姿勢をもってすべてのステークホルダーに対応します。

- **顧客対応の姿勢:**カスハラを許容せず毅然とした対応を行う企業姿勢を明確化し、顧客・取引先・社会に対して安全・安心な取引環境を提供します。
- **従業員保護の姿勢:**グループ従業員が、安心して働き続けられる職場環境を確保します。
- **ガバナンスの姿勢:**カスハラ防止・対応に関するコミットメントを社内外へ継続的に発信します。
- **法令遵守の姿勢:**労働施策総合推進法、改正労働施策総合推進法(パワハラ防止義務)、関連条例(東京都「カスハラ防止条例」等)、厚生労働省指針等を遵守し、是正が必要な場合は速やかに改善します。