カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定日：令和 8 年 11 月 2 日

メディストペット株式会社　代表取締役　安田健二

1．はじめに

当社は、お客様や取引先の皆さまからのご意見・ご要望を大切にし、よりよいサービスの提供に努めています。一方、従業員が安心して働ける職場環境を守ることも、会社の責任です。当社は、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の趣旨も踏まえ、カスタマーハラスメントの防止に、会社として組織的に取り組みます。

2．当社におけるカスタマーハラスメントの定義

お客様、取引先、施設の利用者その他、当社の事業に関係を有する方の言動であって、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されるものをいいます。要求の内容に妥当性がない場合のほか、要求の内容に妥当性があっても、その実現のための手段や態様が社会通念上不相当な場合も含みます。

具体的には、以下のような行為を指します（例示であり、これらに限りません）。

・身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げる）

・精神的な攻撃（脅迫、暴言、人格の否定、侮辱、大声で怒鳴る）

・威圧的な言動（机を叩く、威嚇する、執拗に叱責する）

・継続的・執拗な言動（同じ内容の繰り返し、頻繁な電話・メール）

・拘束的な言動（長時間の拘束、居座り、退去に応じない）

・不当な要求（土下座の要求、過度な金銭・特別対応の要求、従業員個人への謝罪要求）

・差別的・性的な言動（性別・国籍・容姿などへの中傷、つきまとい）

・個人への攻撃（SNS・口コミサイトへの投稿や晒しの示唆、従業員個人の特定・無断撮影）

3．カスタマーハラスメントへの対応

・ご意見・ご要望には、誠実に対応します。

・社会通念上許容される範囲を超える悪質な言動には、会社として毅然と対応します。状況によっては、書面による警告、対応のお断り・中止、取引の停止、出入りのお断り、警察・弁護士への相談・通報などを行うことがあります。

・当社も、取引先に対して、立場を利用した不当な要求や、カスタマーハラスメントに当たる言動は行いません。

皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

掲載：https://medistpet.jp/