

メディカル東友グループ カスタマーハラスメント基本方針

1. 基本姿勢

株式会社メディカル東友及び株式会社ファーマル（以下「当社グループ」）の役員、職員その他当社グループの業務に従事するすべての者（以下「従業員」）は、お客様等との信頼関係を大切にし、誠実かつ丁寧な対応を通じて、医療及び周辺サービスを支える企業としての責任を果たします。

当社グループは、正当なご意見、ご要望、苦情及びご相談については、サービス品質、業務品質、接遇、説明、契約・請求、納期、運営体制その他業務全般（以下「当社業務」といいます。）の改善に資する大切な機会として受け止め、誠実に対応します。

一方で、お客様等からの要求や言動の中には、当社グループ従業員の人格や尊厳を傷つけるもの、従業員の心身の安全を脅かすもの、通常業務を著しく妨げるもの、当社グループの信用、事業継続または職場環境に重大な支障を生じさせるものがあります。

当社グループは、このような行為を従業員個人の我慢や現場任せにせず、当社グループ全体の問題として受け止め、従業員の尊厳、安全及び就業環境を守るため、毅然かつ適切に対応します。

2. 方針策定の趣旨

本方針は、お客様等からの暴言、威圧、不当要求、長時間拘束、SNS 等による誹謗中傷その他社会通念上相当な範囲を超える言動（以下「カスタマーハラスメント」）に対し、当社グループの基本的な考え方、相談体制、対応方針及び被害従業員保護の取組みを明確にすることを目的とします。

また、従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合に、一人で抱え込まず安心して相談または報告できる環境を整備するとともに、当社グループ業務の円滑な遂行及び事業継続を守ることを目的とします。

3. 適用対象

本方針は、当社グループにおいて業務に従事するすべての従業員を対象とします。雇用形態、勤務場所または所属部署の別を問わず適用し、当社グループで働くすべての従業員が安心して働くことのできる職場環境の維持を目的とします。

4. 用語の定義

本方針において「お客様等」とは、医療機関、医療従事者、患者、その家族及び親族、顧客、利用者、取引先、学会関係者、仕入先、配送先、来訪者、飲食店をご利用いただくお客様その他当社グループの事業活動に関係を有する皆様のいいます。

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、お客様等からの要求または言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その実現のための手段または態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境、心身の安全、人格若しくは尊厳または当社グループ業務に支障を生じさせるものをいいます。

なお、本方針は、正当なご意見、ご要望、苦情、相談、合理的な改善要望または正当な権利行使を排除するものではありません。要求内容に理由がある場合であっても、その手段または態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境または安全を害する場合は、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

5. 対象となる行為例

以下の行為は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例です。なお、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

1. 暴力行為、傷害行為、物を投げる、机を叩く、備品を壊す、商品・備品・設備を汚損または破損する行為
2. 暴言、罵声、大声、侮辱、人格否定、名誉毀損、脅迫、威圧、反社会的勢力との関係を示唆する言動
3. 土下座、謝罪文、念書、特別対応、即時対応、金銭補償、値引き、無償対応、契約外対応、サービス範囲外対応
4. 長時間の電話、長時間の面談、居座り、不退去、同じ内容の繰り返し、過度な説明要求その他従業員の業務を妨げる行為
5. 従業員へのつきまとい、待ち伏せ、職場外への呼出し、私生活への干渉、従業員個人の氏名・住所・連絡先・勤務予定・家族情報等の不当な開示要求
6. 従業員に対する不適切な身体的接触、従業員の尊厳を損なう発言、ストーカー行為、差別的言動、プライバシー侵害
7. 当社グループの許可を得ない事務所・店舗・工場・配送現場・病院、クリニックを含む医療介護施設、売店・学会会場その他業務上の場所での従業員・利用者・来訪者・設備・文書・画面等の撮影、録音、録画またはこれらのデータの利用、投稿、公開、拡散
8. SNS・口コミサイト・インターネット掲示板・動画投稿サイト・生成 AI サービス等を利用した誹謗中傷、虚偽情報の流布、従業員または関係者の個人情報公開・投稿削除や情報拡散を材料とした不当要求
8. SNS・口コミサイト・インターネット掲示板・動画投稿サイト・生成 AI サービス等を利用し、当社グループまたは従業員または関係者（従業員等）に対しての誹謗中傷、虚偽情報の流布、従業員等の個人情報の無断公開・投稿、その他当社グループまたは従業員等の信用・名誉を不当に毀損する行為、ならびに投稿の削除や情報の拡散等を材料とした不当な要求
9. 仕様・見積・請求・配送条件含む納期・保守運用等の契約に関する全て、学会運営範囲、飲食提供範囲等に対し著しく超える要求または対応不能な要求

10. その他、当社グループ業務に関連して行われる暴言、威圧、脅迫、不当要求、長時間拘束、誹謗中傷
その他従業員の就業環境、安全または業務遂行に支障を生じさせる行為

6. 対応方針

当社グループは、カスタマーハラスメントに該当し得る行為が確認された場合、事案の内容・悪質性・継続性・
緊急性・従業員及び他の関係者への影響・当社業務への影響等を総合的に勘案し、以下の対応を行うことが
あります。

1. 注意、警告、説明、対応時間または対応方法の制限
2. 対応者の交代、複数名での対応、場所の変更、録音・録画その他証拠保全
3. 電話、面談、問い合わせ、来訪、納品、配送、店舗利用等の方法または時間の制限
4. 退去要請、入館制限、出入禁止、店舗利用制限、取引停止、契約条件の見直しまたは契約解除
5. 警察、弁護士、行政機関、関係機関等への相談または通報
6. 被害届、刑事告訴、損害賠償請求、投稿削除請求、発信者情報開示請求その他法的措置の検討

当社グループは、正当なご意見等には誠実に対応しつつ、従業員の安全及び就業環境を守るため、組織として
対応します。

7. 相談・報告体制

当社グループは、カスタマーハラスメントが発生し、または発生するおそれがある場合には、従業員が相談または
報告しやすい環境の整備に努めるとともに、適切な対応を行います。

8. お客様等へのお願い

当社グループは、お客様等との相互理解と信頼関係を大切にし、誠実かつ丁寧な対応に努めます。

ご意見、ご要望、苦情またはご相談がある場合には、当社グループの担当窓口までお申し出ください。

一方で、従業員の人格、尊厳、安全または就業環境を害する言動その他カスタマーハラスメントに該当する行為に
ついては、本方針に基づき対応いたします。

従業員が安心して働くことのできる環境を維持し、当社業務を継続的かつ安定的に提供するため、ご理解と
ご協力をお願いいたします。

2026 年 10 月 1 日 制定