

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日

宮野医療器株式会社

弊社は、健康と文化に寄与することを使命とし、医療機器・理化学機器の販売を行っており、お客様からご意見・ご要望をお寄せいただくのは弊社サービス向上のために大変貴重な機会であると考えております。

一方で、近年、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます）が社会問題化する中、以下に例示するようなカスハラ行為は、弊社の業務を妨害し事業継続を困難にするだけでなく、従業員の尊厳や人格を傷つけるものですから、とうてい許されるものではありません。

弊社は、従業員の健全な職場環境を確保するために、カスハラ行為に対しては、組織として毅然とした対応を行います。仮に従業員に対するカスハラ行為が確認された場合は、以後、お客様として接することができず、「商品・サービスの提供の停止」「退去の要請」といった可能性があります。それでもカスハラ行為が継続する場合には、「出入り禁止」を通告するとともに警察に通報することがあります。

カスハラに該当する主な行為は以下の通りです。ただし、以下は例示に過ぎず、これらに限るものではありません。

- ① 暴行、傷害などの身体的な攻撃を行なう（殴ろうとする行為を含みます）
- ② 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃を行う（SNSを通じた発言を含みます）
- ③ 大きな声を上げて威圧する等威圧的な言動を行う
- ④ 土下座を要求する
- ⑤ 継続的・執拗な言動を繰り返す
- ⑥ 営業所としての判断を伝えたにもかかわらず、おおよそ30分以上クレームを言い続けたり、退去しない。
- ⑦ 一度謝罪したのに、何度も何度も謝罪を要求する
- ⑧ 法令又は契約上の根拠を超える金銭の支払いを執拗に求める
- ⑨ 提供していないサービスの実施を求める等不合理な要求を行う
- ⑩ 性別、年齢、国籍その他の属性を理由として不当な取り扱いを求める等差別的言動を行う
- ⑪ 写真・動画の撮影や個人情報聞き出す行為など、従業員のプライバシーを侵害する
- ⑫ 従業員へ性的な嫌がらせを行う
- ⑬ 従業員へのつきまといを行う

以上