

メディアスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

〇はじめに

当社グループは、人々の生命や健康にかかわる医療を取り扱う企業として、迅速かつ適切で安定した医療機器の供給、それぞれの地域に適応した付加価値の高いサービスの提供、最新の情報提供等を通じて地域の医療現場に貢献しております。

お取引先の皆様と従業員の人権がお互いに尊重されることが、世界中の患者様や医療従事者の方々の健康と安心を支えるという使命を果たし地域医療に貢献することにつながるという考えのもと、「メディアスグループカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することいたしました。

〇カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる①取引先等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの

〇対象となる行為

※以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃(舉行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
- 継続的・執拗な言動（合理性のない長時間・複数回にわたる応答など）
- 土下座の要求
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、長時間の電話)
- 差別的な言動,性的な言動（性別・国籍等を蔑む、セクシャルハラスメント、接触、ストーカー行為、プライベートのつきあいの強要など）
- 当社グループで働く社員個人への攻撃や要求
- 当社グループの社員のプライバシーの侵害(SNS/インターネットへの写真、音声、映像の公開等)
- 不合理または過剰な製品・サービスの提供や訪問・説明の要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要

〇会社の対応

当社グループは、社員の人権を保護するため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした対応を行い、必要に応じてお客様対応をお断りさせていただく場合があります。

また、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置も含め厳正に対処します。

○カスタマーハラスメントへの取り組み

- ・本基本方針に定める企業姿勢について、当社グループ全社員へ周知を行います。
- ・問題発生時に速やかに判断・対応できるよう、当社グループ各社内でのサポート体制を整備しています。
- ・カスタマーハラスメントを受けた社員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組めます。
- ・当社グループの社員がお取引先の皆様に対し、カスタマーハラスメントを行うことのないよう啓発を行います。

メディアスホールディングス株式会社
代表取締役社長
芥川 浩之