

当社のカスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 目的

当社は、従業員の安全と尊厳を守り、健全な顧客対応環境および良好な取引関係を維持するため、カスタマーハラスメントの防止に取り組む。

2. 基本方針

(1) 従業員の保護

暴言、威嚇、不相当な要求などのカスタマーハラスメント行為を容認せず、従業員の心身の安全と尊厳を最優先とする。

(2) 適切な顧客対応環境の確保

従業員が安心して業務を行える環境を整備し、品質の高いサービスおよび価値の提供につなげる。

3. 当社の取組

当社は、お客様および取引先様との誠実な信頼関係の構築に努めると同時に、働く従業員の人權と安全を守ることを事業活動の基盤と捉え、以下の取組を推進する。

(1) 組織的な対応体制の構築

現場の担当者個人に対応を委ねず、報告・相談ルートを明確化し、組織（該当部門の上長・管理部）として適切に対応する。

（２）事業特性に応じた現場対応の徹底

・対法人（BtoB）対応：

契約範囲や対応限界を明確にし、不当な要求に対しては営業担当個人で判断させず、組織的な交渉および契約の見直し・取引停止を含めた強い姿勢で臨む。

・対個人（BtoC）対応：

お客様窓口の対応を超えるラインを定め、不当・過度な要求に対しては外部専門家（弁護士や警察等）に速やかに連携を行えるよう周知・徹底のうえ体制を整える

（３）社内教育および安全配慮措置

全従業員を対象とした対策研修の実施や対応マニュアルの整備を行うとともに、被害に遭った従業員に対するメンタルヘルスケアや事後フォローを迅速に行う。

４．親会社との連携

重大な事案が発生した場合には、親会社へ速やかに報告し、グループとしての必要な支援・助言を受けながら適切に対処する。

５．適用範囲

本方針は、当社の役員、従業員、派遣労働者を含むすべての従事者に適用する。

株式会社メディカルファイナステクノロジーズ
2026年10月1日