

日本クリニック株式会社におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

日本クリニック株式会社は、創業以来「牡蠣」の可能性を追い求め、お客様に高付加価値な製品を提供し、健康寿命の延伸に貢献することを理念として取り組んでおります。

今後もより良い製品やサービスを提供し続けるために、従業員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境を整え、お客様やお取引先様とより一層良好な関係を構築するため、カスタマーハラスメントに該当する行為について、対応基本方針を策定いたしました。

これからも従業員一丸となり、皆様のご期待に応えていけるよう努めてまいりますので、今後ともご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

お客様やお取引先様（以下「お客様等」という）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の人権及び就業環境が害されるもの。

カスタマーハラスメントへの対応

- ・当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、お客様等へのご説明のうえ、その場の対応を中断、またはお断りさせていただくことがございます。
- ・カスタマーハラスメントのうち、悪質と判断した場合は、しかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。
- ・必要に応じて、お客様等との会話、通話を録音または記録させていただくことがございます。

（カスタマーハラスメントの具体例）

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これに限るものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・怒声など必要以上に威圧的な言動、土下座などの要求、言葉遣いや言葉尻をとらえた執拗な言動
- ・従業員教育や人事的措置、担当者交代に対する過度・執拗な要求
- ・長時間の拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的、性的な言動
- ・当社で働く従業員の同意の無い写真・映像等の撮影およびこれらや個人情報のインターネット等への公開
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない金銭補償・謝罪の要求

以上