

セイエイ・エル・サンテグループ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

セイエイ・エル・サンテグループ（セイエイ・エル・サンテホールディング株式会社及びその子会社で構成される企業グループをいう。）は、「予防・医療・介護」に関わる企業として「生衛（生をまもる）」と「保健（健康を保つ）」を経営の基本とし、日々、お客様との信頼関係を築き、よりよいサービスの提供に努めています。

そのためには、当社グループ従業員の人権尊重および良好な就業環境の保護並びに能力を十分発揮することができる環境を構築することも重要であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

当社グループでは、お客様からのご意見・要望に対しては、真摯に対応してまいりますが、社会通念上の範囲を超えた過度な要求や言動などのカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、本基本方針に沿って行動します。

1 カスタマーハラスメントの定義

お客様からの申し出・言動のうち、当該お申し出・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、当社グループ従業員の就業環境が害されるもの。

【該当する行為】以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ①身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱）
- ②威圧的、脅迫的な言動（恫喝、暴言、土下座の要求）
- ③従業員個人への攻撃やプライバシー侵害（個人情報等のインターネットやSNS上の投稿、無断の動画撮影、録音）
- ④継続的、執拗な言動（度重なる電話やメールでの連絡、複数回にわたる同一クレーム）
- ⑤拘束的な行動（長時間にわたる電話、不退去、居座り、監禁等）
- ⑥差別的、性的な言動（盗撮、わいせつな行為や発言、つきまとい）
- ⑦不当な商品返金・交換、金銭保証、謝罪、役務等の要求
- ⑧他のお客さまへのサービス提供に支障を來す行為

2 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・当社グループ従業員は、お客様に対して誠実に対応し、より良いサービスの提供に努めます。
- ・カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、当社グループ従業員を守るために組織として毅然とした対応を行い、必要によりサービスの提供やお客様対応を中止します。
- ・更に、悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

3 カスタマーハラスメントに関する取り組み

- ・本基本方針による当社グループの姿勢を明確にし、当社グループ従業員への周知啓発を行います。

- ・当社グループ従業員のための相談対応体制の整備、対応方法・手順の策定をします。
- ・当社グループ従業員への教育・研修を実施します。

4 制定・改廃

本基本方針の制定（改正及び廃止を含む。）は当社の取締役会が行います。

付 則

本方針は令和7年11月18日に制定し、同日より実施します。

以上