カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社琉球光和は、「医療を支え、健康を支える」という企業ミッションのもと、お客様のご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、安定した医療環境支援を目指しております。今後も永続的にこの取り組みを進めるためには、当社従業員(以下、従業員)とお客様との信頼関係の構築が何よりも大切であると考えています。

よりよい医療環境支援のためには、従業員が安全で働きやすい環境をつくることが重要であるという考えのもと、当社はこの度「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。従業員の人格を否定し尊厳を傷つける言動に対しては毅然とした態度で対応し、健全な職場環境を確保しつつ、お客様へは誠意を持って対応し、健全な関係を維持していくことを心掛けます。

カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、要求の妥当性が認められないもの、または要求の内容が妥当であっても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り、従業員の就業環境が害されるもの

【対象となる行為例】※以下記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

・身体的な攻撃(暴行、傷害)
・精神的な攻撃(脅迫、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、人格否定、暴言)
・威圧的な言動
・土下座の要求
・過剰または不合理な要求
・合理的理由のない謝罪の要求
・従業員に関する解雇などの社内処罰の要求
・継続的な(繰り返される)執拗な言動
・合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
・お客様によるその他ハラスメント行為やプライバシー侵害行為
・インターネット、SNS 上での誹謗中傷

【カスタマーハラスメントへの対応】

お客様へ適切な対応が出来る様、社員教育を実施し、より良い関係構築に努めます。また、相談窓口を設置し、社員へのサポート体制を構築します。

カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合、商品・サービスの提供をお断りさせていただくことがございます。

また、悪質な行為や犯罪行為と判断した場合、警察・弁護士などと連携し、法的措置を含め厳正に対応いたします。

今後とも、お客様との信頼関係の下、従業員一人ひとりが心身ともに健康で、活き活きと職務に取り組める職場環境づくりに尽力し、社会貢献を果たしてまいります。

2026 年 4 月

株式会社 琉球光和

代表取締役社長　秦 一