

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年10月1日 制定

株式会社ジェイ・エム・エス

株式会社ジェイ・エム・エス（以下、当社という）は、創業精神である「かけがえない生命のために」のもと、企業理念として「私たちは医療を必要とする人と支える人の架け橋となり、健康でより豊かな生活に貢献することですべての人々を笑顔にします。」を掲げております。

この企業理念を実現するため、当社は医療現場をはじめとするお客様の声に真摯に耳を傾け、高品質な製品・サービスの提供に努めてまいりました。お客様との信頼関係を大切にし、ともに企業理念の実現を目指すことが、当社グループの使命です。

一方で、この使命を果たし続けるためには、JMSで働く全ての社員が、安全で健全な職場環境において、その能力と情熱を十分に発揮できることが不可欠です。社員一人ひとりもまた、「かけがえない生命」を持つ存在であり、その人格と尊厳は何よりも尊重されなければなりません。

しかしながら、近年では、お客様や取引先等からの社員に対する著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)が社会的な問題となっており、社員の心身の健康を害し、企業理念の実現を妨げる恐れがあります。

当社は、お客様からの正当なご意見・ご要望には引き続き真摯に対応してまいります。同時に、社員の人権を侵害する行為や社会通念上不適切な言動に対しては、毅然とした態度で対応いたします。

本方針は、お客様と社員の双方を尊重し、健全な関係性のもとで企業理念を実現するための指針です。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

## 1. カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを以下のとおり定義します。

カスタマーハラスメントとは、お客様や取引先等からのクレーム・言動のうち、以下のいずれかに該当し、社員の就業環境を害するものをいいます。

### (1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

商品・サービスの内容や契約内容等に照らして、要求内容に合理的理由がなく、妥当性を欠く場合

例:

- ・ 提供した商品・サービスの内容や範囲を大きく超える要求
- ・ 契約内容等に照らして根拠のない金銭的要求
- ・ 社員個人に対する過剰な対応要求

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合

要求の内容自体の妥当性にかかわらず、その要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当な場合

例:

- ・ 身体的な攻撃や精神的な攻撃に該当する言動
- ・ 威嚇的・威圧的な言動
- ・ 継続的・執拗な言動(長時間の拘束、繰り返しの要求等)
- ・ 拘束的な言動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 社員個人への攻撃的な言動

(3) (1)と(2)がいずれも認められる場合

## 2. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、社員の安全を最優先に、組織として以下のような対応を行います。

対応措置には、対応の中断・終了、対応方法の変更(書面・メール対応への切り替え、対応時間・回数の制限等)、警察や弁護士等の外部専門機関との連携、商品・サービスの提供停止や取引関係の解消、施設への立ち入りのお断り、法的措置(損害賠償請求、刑事告訴等)が含まれます。

## 3. お客様へのお願い

当社は、お客様との相互の尊重に基づいた健全なコミュニケーションを目指しています。

社員に対する暴力、脅迫、暴言、長時間の拘束、執拗な要求の繰り返し、社会通念上不相当な過剰な要求、差別的・性的な言動、社員個人への攻撃等の行為はお控えいただきますようお願い申し上げます。

なお、お客様からの正当なご意見、ご要望には、引き続き誠実に対応してまいります。

以上