
2026年10月1日

各位

エム・シー・ヘルスケアホールディングス株式会社
代表取締役社長 鈴木 裕

カスタマーハラスメントに対する基本方針

エム・シー・ヘルスケアグループ（以下、「当グループ」）は、企業行動指針および役職員行動規範に基づき、すべての人の基本的人権を尊重し、社会規範に沿った公平正大で責任ある行動をとることを基本としています。お取引先様や医療機関の皆様と対等で健全なパートナーシップを築くことを目指す一方、役員および従業員（正社員、契約社員、パートタイマー等を含む。以下、「従業員」）の人格・尊厳と就業環境を守るため、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や言動（以下、「カスタマーハラスメント」）に対して、組織として毅然と対応いたします。

1. 対象となる「顧客等」

当グループの事業活動に関わる以下の方々を対象とします。

- 医療機関、医療関係者、および共同購入等の関係者
- 販売代理店、ディーラー、および製造メーカー等の取引先
- 各種ベンダー、コンサルタント、その他当グループの業務プロセスに関わるすべてのビジネスパートナー

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針に基づき、職場（業務を遂行するすべての場所を含む）において行われる顧客等からの要求内容に「妥当性を欠くもの」、または「手段・態様が社会通念上不相当なもの」で、従業員の就業環境が害される行為を指します。

【主な該当行為】

- **不当な要求**：契約範囲外の過度な要求、安全基準や法令・社内規程に違反する不適切な処理の強要、法外な金銭・サービスの無償提供要求など
 - **不相当な手段・態様**：大声、暴言、威嚇、侮辱・人格否定、差別的言動、執拗な拘束、土下座の強要、SNS等への個人情報公開、各種ハラスメント行為など
-

3. 当グループの対応方針

1. **組織的対応の徹底**：相談窓口の設置や周知、相談・対応を整備し従業員個人に抱え込ませず、速やかに上長やコンプライアンス窓口等へ報告・連携し、組織一体となって対応します。
2. **毅然とした対処と契約等の解除**：ハラスメント行為の是正を求めても改善されない場合や特に悪質なハラスメント行為と判断した場合は、取引やサポート、サービス提供の停止、契約の解除、または法的措置を含む厳正な対処を講じます。
3. **従業員の安全確保と人権保護**：事実関係を迅速かつ正確に確認し、被害を受けた従業員の心身のケアを最優先とし、相談窓口の設置、プライバシーの厳重な保護、および相談・協力を理由とする不利益な取扱いの禁止を徹底します。なお、当グループ役職員自らも顧客等に対して誠実かつ公正に行動し、あらゆるハラスメントを行いません。

以上
