

## カスタマーハラスメントに対する当社の考え方

### 当社の考え方を公表する背景・目的

セコムグループは、創業以来、あらゆる不安のない社会を実現するために、「社会システム産業」の構築を目指し、常に時代に先駆けた革新的なサービスを開発、提供してきました。

セコム医療システム株式会社（以下、当社といいます）は、命や健康を脅かす不安の解消こそが「究極のセキュリティ」であるとの考えのもと、メディカル事業を開始し、「医療サービス」「介護サービス」を利用される患者様・ご利用者及びそのご家族並びに「健康・予防サービス」「ICTサービス」を利用されるご契約先の皆様（以下、総称してお客様といいます）の満足度向上及び課題解決につながるサービスを提供し続けていくことを目指しています。

お客様の満足度向上及び課題解決につながるサービスを提供するには、そのサービスを支える社員全員が、誇りをもって生き活きと活躍し、心と体の健康が保たれている状態が大前提であると考えております。

日頃より多くのお客様に当社のサービスをご利用いただき、貴重なご意見を頂く中で、ごくわずかではございますが、当社の社員に対する提供サービスの範囲を超えた大変厳しいお言葉や、過剰な要求に当たる言動が見受けられることがございます。

サービスの改善を通じてお客様の不安・不満を解消することはもちろんですが、上記のような行為から社員を守ることも、サービスを持続可能なものにするためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する当社の考え方」を公開いたしました。

この取組みを通じて、お客様との関係性がより良いものになることで、結果として当社のサービスの品質の更なる向上を図ることを目的とし、お客様に喜んでいただけるサービスを提供することができるよう、尽力して参ります。

### 対象となる行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当社ではカスタマーハラスメントを「お客様等による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）により、社員の就業環境を害されること」と定義いたします。

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」PDF ([外部リンク](#))

お客様による言動が、カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、①要求内容に妥当性があるか、②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か、という2点から判断いたします。

カスタマーハラスメントの具体例は以下の通りですが、これらに限るものではありません。以下に類する内容で悪質性の高い行為とみなした場合は、「カスタマーハラスメント」と同様の対応をいたします。但し、患者様・ご利用者の病態としての暴力・暴言について、一律にカスタマーハラスメントと判断することはせず、外部機関（居宅介護支援事業所または保険者である区市町村等）や親会社であるセコム株式会社と連絡を取り、十分協議いたします。

#### ①お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

1. 当社の提供するサービス・商品に瑕疵・過失が認められない場合
2. 要求の内容が、当社の提供するサービス・商品の内容とは関係がない場合

#### ②要求を実現するための手段・態様が社会通念場不相当な言動の例（以下の記載はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。）

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

1. 身体的な攻撃（暴行、傷害）
2. 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
3. 威圧的な言動
4. 土下座の要求
5. 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
6. 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる、要求する）
7. 差別的な言動
8. 社員個人への攻撃、要求
9. 許可なく当社関連施設内に立ち入る行為
10. 許可なく録音、および当社で働く社員や当社関連施設を撮影する行為
11. 社員を欺く行為
12. 当社で働く社員の個人情報や会社・社員の信用を棄損させる行為等の SNS/インターネットへの投稿や投稿のほめかし（写真、音声、映像の公開）
13. 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシュアルハラスメント

（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）

1. サービス変更、商品交換の要求
2. 金銭補償の要求
3. 謝罪の要求（土下座を除く）

## カスタマーハラスメントへの対応

### (社外対応)

- ・対象となる行為があったと当社が判断した場合には、サービスの提供をお断りさせていただく場合がございます。
- ・当社が悪質と判断した場合には、警察や弁護士に相談等したうえで、適切に対処いたします。

### (社内対応)

- ・カスタマーハラスメント事案に関する相談窓口を設置いたします。
- ・カスタマーハラスメント事案が生じた場合の対応体制を構築いたします。
- ・カスタマーハラスメント事案が生じた場合、社員の心のケアを最優先に努めます。
- ・より適切な対応を実施するために、産業医等の外部専門家と連携いたします。
- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、社員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。

## お客様へのお願い

上記の「当社の考え方を公表する背景・目的」に記載があるとおり、当社社員の心と体の健康を保持し、お客様と当社社員がより良い関係を築くためにこの「カスタマーハラスメントに対する当社の考え方」を公開いたしました。そこで、お客様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くのお客様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、お客様と当社社員とのより良い関係の構築により、お客様の満足度向上及び課題解決につながるサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。