

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ジェイエムエルグループ(以下「当グループ」)は、「かけがえのない健康を守りたい」を基本理念とし、“自分自身の健康維持増進のために継続的に投資することが、本当の意味の「健康」すなわち身体的、精神的、経済的にも満たされた状態へと繋がる道筋を示すことになる”と考え、臨床医学分野および予防医学分野において、日々尽力しております。

一方で、ごく一部のお客様や受診者様・ご家族、その関係者から暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為(以下、カスタマーハラスメント)の事例が見られます。

そのような行為から当グループ職員を守ること、質の高い医療・健康関連サービスの提供を継続するうえで必要であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下の通り策定いたしました。

「カスタマーハラスメント」の定義

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策マニュアル」を踏まえ、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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・態様に当グループ職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

「カスタマーハラスメント」に該当する行為

次の記載は例示であり、これらに限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・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言)
- ・威圧的な言動
- ・継続的で執拗な言動の継続
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動
- ・性的な行動
- ・職員個人への攻撃・要求
- ・不相応な商品交換や金銭保証、謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・合理的・理性的な話し合いを求め、より良い関係の再構築に努めますが、職員等への身体的・精神的な攻撃により、その者の人格否定する言動に対しては、組織的に毅然とした対応をいたします。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが継続して行われる場合は、誠に残念ながらサービス・お取引の中止や当グループ施設への立ち入りをお断りする場合があります。
- ・本対応にあたっては、警察や顧問弁護士など外部の専門家と連携して行います。

2025年9月 制定

ジェイエムエルグループ 代表 田端 隆彦