# カスタマーハラスメントに対する指針

## 1. はじめに

キッセイグループは「輪と和を通じてより大きく社会に貢献する」というキッセイグループ経営理念のもと、すべての事業分野において、社会に役立つ製品やサービスを開発し提供することを目指しています。

また、顧客等から寄せられるご意見・ご要望を、製品・サービスの向上のための重要な機会と受け止め、誠実かつ真摯に対応して参ります。

しかしながら、一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、役職員の人格・尊厳が傷つけられ、心身の安全や就業環境が害される場合には、毅然とした対応を行います。

役職員１人ひとりが安心して業務に従事できる環境を確保し、患者さん・医療関係者・社会に対して継続的に価値を提供していくため、キッセイグループとして、以下のとおり、カスタマーハラスメントに対する指針を定めます。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

キッセイグループにおけるカスタマーハラスメントとは、顧客等からキッセイグループ役職員に対して行われる人権侵害行為であって、職場において行われる顧客等の言動が、役職員の従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、これにより役職員の就業環境が害されるものをいいます。なお、正当なご意見・ご要望、苦情又は合理的な申入れはカスタマーハラスメントには該当しませんが、要求内容の妥当性又は実現のための手段・態様のいずれかが社会通念上相当な範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントに該当し得ます。また、対面での言動に限らず、電話、電子メール、SNS その他インターネット上の投稿等による言動を含みます。

判断に当たっては、顧客等の言動の目的、経緯、態様、頻度、継続性、役職員の心身の状況、業務の内容・性質及び当該顧客等との関係性等を総合的に考慮します。障害のある方から、不当な差別的取扱いの是正又は社会的障壁の除去に関する合理的配慮を求める申出があった場合は、それ自体をカスタマーハラスメントとして取り扱わず、関係法令に基づき適切に対応します。

(1) 暴言・威圧的な言動：役職員に対する罵倒、人格否定、侮辱的な発言、大声による威圧、差別的・侮辱的な言動
(2) 脅迫・高圧的な言動：危害を加える旨、インターネット上に投稿する旨、取引上の不利益を示唆する旨等の脅迫的又は威迫的な発言
(3) 長時間の拘束、居座り、不退去、執拗な電話・電子メール・面談要求、同様の質問や要求の反復、執拗な叱責
(4) 性的な言動、性的な要求、つきまとい、盗撮、無断撮影又は性的指向・ジェンダーアイデンティティその他の機微な個人情報に関する侮辱的言動若しくは本人の了解を得ない暴露
(5) 土下座、解雇・異動、過度な謝罪、過大な金銭補償、無償提供その他の妥当性を欠く要求
(6) そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求

(7)　契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
(8)　対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
(9)　不当な損害賠償要求
(10)　身体的な攻撃：暴行、傷害、物を投げつける行為、つばを吐きかける行為、器物損壊その他これらに類する行為
(11)　役職員の氏名、写真、音声、映像、私生活上の情報その他のプライバシーに関わる情報を、無断で撮影、録音、録画、取得、投稿又は拡散する行為
(12)　前各号に類する言動

## 3. 顧客の定義

顧客等とは、キッセイグループが商品やサービスを提供し、又は提供する可能性のある顧客のほか、キッセイグループの事業に関わる取引先、施設利用者、周辺住民その他業務の遂行に当たり接する者を指し、以下の各号に定める者が含まれるものとします。
(1)　キッセイグループが販売する製商品の購入やサービスの利用をする者
(2)　キッセイグループの行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者
(3)　キッセイグループの施設、イベント、説明会その他事業活動の場を利用し、又は利用する可能性のある者及びその家族その他の関係者
(4)　取引先又は今後取引する可能性のある相手方の担当者その他の役職員
(5)　企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者その他の役職員
(6)　キッセイグループの施設の近隣住民その他の利害関係者

## 4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

キッセイグループは、カスタマーハラスメントに対し、以下の姿勢で対応します。
顧客等からの正当なご意見・ご要望には誠実かつ丁寧に対応する一方で、カスタマーハラスメントに該当する言動があったとキッセイグループで判断した場合は、役職員の人格・尊厳及び心身の安全を守るため、複数名での対応、対応時間・方法の制限、対応の中断、担当者の変更、来訪・入館・連絡の制限、商品・サービスの提供又はお取引のお断りその他の必要かつ相当な措置を講じることがあります。
また、悪質であると判断した場合、又は暴行、脅迫、強要、名誉毀損、侮辱、威力業務妨害、不退去その他法令違反に該当するおそれがある場合には、必要な記録を保存した上で、警察、顧問弁護士その他の外部専門機関と連携して対応致します。
キッセイグループは、カスタマーハラスメントに関する相談窓口、報告及び上位者への報告・相談手順、事実確認、被害を受けた役職員への配慮、再発防止、相談者及び協力者のプライバシー保護並びに相談等を理由とする不利益取扱いの禁止について、社内規程又は運用基準により整備し、役職員に周知・啓発します。
また、キッセイグループの役職員が、顧客等又は他社の就業者に対してカスタマーハラスメントを行うことのない様、必要な教育・研修を行うとともに、他の事業者から事実確認等への協力を求められた場合には、関係法令及び社内規程に従い、必要な範囲で誠実に協力します。
本指針は、労働施策総合推進法、労働契約法、個人情報保護法、障害者差別解消法その他関連法令及び施行予定の改正法令の趣旨を踏まえ、必要に応じて見直します。本指針へのご理解、ご協力を宜しくお願い致します。

2026 年 10 月 1 日　制定実施