

シミック株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社およびその連結子会社（以下「当社グループ」）は、企業理念であるCMIC'S CREEDにおいて「一度しかない人生を、年齢や性別、人種に関わらず、誰もがその人らしくまっとうしていくために、ヘルスケア分野に革新をもたらすこと」を掲げています。その実現のためには、ステークホルダーである従業員、顧客、取引先等との信頼関係の構築と、従業員が安心して働ける職場環境の確保が欠かせません。当社グループは、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然と行動し、組織的に対応します。また、従業員がステークホルダーに対してハラスメントを行うことを禁止し、その防止に努めます。

1. 当社グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを、「ステークホルダーからのクレーム・言動のうち、当該内容の妥当性を欠くもの、妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、従業員（シミック株式会社または業務委託先企業における従業員・派遣社員等）の就業環境が害されるおそれがあるもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指しますが、これらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社グループで働く従業員個人への攻撃や要求（人格の否定・差別的な発言）
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や、当社グループで働く従業員の個人情報等のSNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 不合理または過剰な製品・サービスの提供や訪問・説明の要求
- 不合理かつ一方的な納期・回答期限の設定
- 正当な理由のない返金・補填要求
- 過度な謝罪要求や当社従業員への処罰の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- 継続的な言動、執拗な言動

2. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じてサービスの提供等をお断りさせていただく場合があります。また、悪質なものと判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

3. 当社グループにおける取り組み

- 本方針を社内外に周知し、企業姿勢を明確に示します。
- カスタマーハラスメントへの対応手順を策定します。



- カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制を整備します。
- カスタマーハラスメントに対する正しい知識と適切な対応について、教育・研修を継続的に実施します。
- カスタマーハラスメント行為を受けた従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。
- ステークホルダーに対してカスタマーハラスメントを行わないよう、意識付けを行います。

