

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

株式会社 HERO innovation は、「医療をもっとスマートに」のもと、医療に特化したマーケティングの知見と、自社で開発する IT・AI の技術、医療現場に寄り添う支援力を掛け合わせ、医療現場と経営の課題解決に取り組んでいます。

お客様からいただくご意見やご要望には真摯に向き合い、より良いサービスの提供に努めています。同時に、従業員一人ひとりが安心して能力を発揮できる環境を守ること、重要であると考えています。この度、当社では、お客様と従業員が互いに尊重し合える関係を築き、より良いサービスを提供し続けるため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。

2 カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」に基づき、お客様やお取引先等からの言動のうち、従業員が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、その言動によって従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと定義します。

社会通念上許容される範囲での正当なご意見・ご要望は、カスタマーハラスメントには該当せず、担当部署で誠実に対応します。

障害を理由とする不当な差別的取扱いの解消や、合理的配慮を求めること自体も該当しません。

具体的には、以下のような行為が該当し得ます。該当性は、要求の内容や言動の手段・態様、経緯等を踏まえ、個別に判断します。

なお、これらに限られるものではありません。

要求内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 当社が提供する商品・サービスと関係のない要求
- 契約や合意した業務範囲を著しく超える制作・修正・運用支援等を、無償で繰り返し求める要求
- 合理的な理由のない返金、減額、損害賠償等の要求
- 合理的な理由なく、実現不可能な納期や、契約で保証していない集患・広告効果等の成果を強要する要求
- 従業員個人への処罰、謝罪等を過度に求める要求

言動の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等の精神的な攻撃
- 大声をあげるなど威圧的な言動
- 同一内容の問い合わせや要求を繰り返すなど、継続的・執拗な言動
- 電話、メール、チャット、オンライン会議等における長時間または過度な拘束
- 従業員の人格や尊厳を傷つける言動
- 従業員の個人情報等を SNS やインターネット上へ投稿・公開する行為
- 差別的、性的な言動その他従業員に精神的苦痛を与える言動

3 カスタマーハラスメントへの対応

当社は、従業員個人に判断を委ねず、契約内容や対応履歴等の事実を確認し、会社としてカスタマーハラスメントへの該当性と対応方針を判断します。

該当すると判断した場合には、従業員の安全と尊厳を守ることを優先し、組織として毅然と対応します。状況に応じて、注意・中止要請、複数名での対応、窓口の一本化、対応の中止・制限等を行います。継続する場合や特に悪質な場合には、サービスの提供やお取引をお断りすることがあります。

暴行・脅迫等により危険が迫っている場合は、報告や判断を待たずに安全確保を優先し、必要に応じて警察へ連絡します。

犯罪行為に該当する、またはそのおそれがある場合等には、警察・弁護士等の外部専門機関と連携します。

4 カスタマーハラスメント防止に向けた当社の取り組み

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守り、安心して働くことのできる環境を整えるため、以下の取り組みを行います。

- 本方針による企業姿勢の明確化および従業員への周知・啓発
- 対応フローの整備、事案の記録・共有および再発防止に向けた見直し
- 従業員に対する教育・研修の実施
- 直属上長・人事部を一次相談先とする相談・報告体制の整備。経営推進室が事実確認・対応検討を行い、重大案件や取引停止等は代表を含めて判断
- 被害を受けた従業員の心身の状態の確認、担当変更・業務調整等の配慮・支援
- 相談者等のプライバシーの保護、および相談や事実確認への協力を理由とする不利益な取扱いの禁止

お客様との信頼関係を大切にしながら、より良いサービスを提供し続けていくため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 10 月 1 日
株式会社 HERO innovation
代表取締役 平野 義和