

クオールグループ カスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針

クオールグループは、”あなたの、いちばん近くにある安心”をスローガンに、安心・安全な医療を提供し、地域医療に貢献することを目指しています。

地域医療に貢献するためにも、すべてのスタッフの人権が守られ、安心して働くことのできる環境の提供を行うことで、医療の継続、および持続可能な社会の実現につながると考え、ここに「カスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針」を定めます。

■クオールにおけるカスタマーハラスメントの定義

患者さま・お客さま・お取引先さまからの要求・言動のうち、妥当性を欠くもの、または、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであって、クオールグループで働くスタッフの就業環境が害されるおそれのある行為をカスタマーハラスメントと定義します。

■対象となる行為

次の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃、商品・備品等の損壊
- ・脅迫、暴言、威圧的な言動、スタッフの名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・スタッフ個人への攻撃、要求、無断での撮影や録音、待ち伏せ、尾行、つきまとい行為
- ・正当な理由のない商品交換・返品・返金・補償や過度な謝罪・サービスの要求
- ・その他上記各行為に類する行為

■カスタマーハラスメントへの対応

- ・患者さま・お客さま・お取引先さまからの要求・言動がカスタマーハラスメントに該当するかどうか適切に判断いたします。
- ・合理的な解決に向けて、組織的に対応し、話し合いを行います。
- ・必要に応じて警察・弁護士等に相談の上、適切に対処いたします。
- ・カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、今後の入店・お取引をお断りさせていただく場合がございます。
- ・カスタマーハラスメントに対応できるよう、当社スタッフへの教育を実施いたします。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあったスタッフの心身のケアを実施します。

■患者さま・お客さま・お取引先さまへのお願い

クオールグループでは、より良い医療を提供するため、定期的に本方針についても見直しを行い、必要に応じて改定してまいります。万が一、患者さま・お客さま・お取引先さまより上記に該当する要求・言動がございましたら上記の通り対応させていただきますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

今後も引き続き、患者さま・お客さま・お取引先さまとのより良い関係を築いていけるよう努めてまいります。

2025 年 4 月制定

クオールホールディングス株式会社

代表取締役社長 中村 敬