

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日

ArkMS 株式会社

1. はじめに

当社は、「挑戦を共に、次代の医療へつなぐ。」という Visionのもと、お客様、取引先その他の関係者の皆様との信頼関係を大切にし、皆様からいただくご意見やご要望に真摯に向き合い、より良いサービスの提供と業務の改善に努めています。

一方で、一部の言動や要求の中には、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全な就業環境を損なうものがあります。

当社は、従業員一人ひとりが安心して働くことのできる環境を守ることが、皆様への継続的かつ質の高いサービスの提供につながるものと考えています。

そのため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員を守ることを優先し、組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、取引先その他の当社の事業に関係する方からの言動のうち、当社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。

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。

- ・ 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、威嚇、暴言、侮辱、人格を否定する発言等
- ・ 差別的または性的な言動
- ・ 土下座その他の過度な謝罪の要求
- ・ 合理的な理由のない金銭、補償、サービス等の要求
- ・ 従業員の解雇、異動、処分等に関する不当な要求
- ・ 長時間にわたる拘束、居座り、電話等による執拗な要求
- ・ 同一または類似する要求を繰り返す行為
- ・ 従業員個人への攻撃、つきまとい等の行為
- ・ 従業員の個人情報や画像等を本人の意思に反してインターネットや SNS 等に投稿・公開する行為
- ・ その他、要求内容または要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員を守るため、行為の中止を求めるとともに、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。

特に悪質な行為や、従業員の安全を脅かす行為、犯罪行為またはそのおそれがある行為については、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、必要な措置を講じる場合があります。

4. 当社の取り組み

当社は、カスタマーハラスメントの防止および適切な対応のため、以下の取り組みを行います。

- ・ カスタマーハラスメントに対する基本方針の明確化
- ・ 従業員への本方針の周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制の整備
- ・ 対応方法および社内対応手順の整備
- ・ 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関する教育・研修
- ・ 被害を受けた従業員への必要な配慮および支援
- ・ 発生事案の検証および再発防止
- ・ 必要に応じた警察、弁護士等の外部専門機関との連携

5. 皆様へのお願い

当社は、お客様、取引先その他の関係者の皆様からいただくご意見やご要望を、サービスや業務をより良くするための大切な声と考えています。

これからも皆様との対話を大切にし、誠実な対応に努めてまいります。

同時に、当社で働く従業員一人ひとりの人格と尊厳を尊重し、安心して働くことのできる環境を守るため、カスタマーハラスメントの防止に取り組んでまいります。