

カスタマーハラスメント防止・対応マニュアル

1. 基本指針

株式会社シケン（以下、当社という）は、歯科技工業の企業化、組織化を通じて、歯科医療の発展、人々の健康に貢献するとともに、全社員の豊かな人生を創出することを経営理念に掲げています。当社では、歯科医院等の取引先をはじめとする関係者の皆様からいただくご意見・ご要望を大切に、品質向上やサービス改善につなげてまいります。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動、社会通念上許容される範囲を超えた要求、従業員の就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして対応します。

当社は、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で組織的に対応し、カスタマーハラスメントから従業員を保護します。また、カスタマーハラスメントに該当するおそれのある言動を受けた従業員を一人に対応させることなく、管理監督者、関係部署その他必要な関係者が連携して対応し、従業員が安心して業務に取り組める環境を整備し、適正で良好な取引関係の維持に努めます。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントとは、

- ①顧客等の言動であって、
- ②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たものにより、
- ③従業員の就業環境が害されるものをいいます。

「社会通念上許容される範囲を超えたもの」には、要求内容自体が妥当性を欠く場合だけでなく、要求内容に一定の理由がある場合であっても、その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場合を含みます。

ただし、以下のようなものはカスタマーハラスメントに該当しません。

当社は、このようなご意見には誠実に対応します。

- ・技工物の品質に関する正当な指摘
- ・納期や使用に関する通常の相談
- ・医療提供に必要な改善要望
- ・契約内容に基づく確認や問い合わせ

3. 想定されるカスタマーハラスメント例

(1)品質・技術に関する過度な要求

例：

- ・契約や仕様を超えて、無償で何度も作り直しを要求する
- ・技術的に不可能な対応を短時間で求める
- ・医療上必要な範囲を超えた補償を要求する

※患者様のための修正対応や適切な再製作対応等をこばむものではありません。

(2)納期に関する過度な要求

例：

- ・事前相談なく、通常できない短納期を強要する
- ・対応できない納期について、担当者を責め続ける
- ・深夜や休日の対応を当然のように求める

(3)従業員への攻撃

例：

- ・「担当者を辞めさせろ」などの発言

- ・ 人格を否定する発言
- ・ 担当者個人への侮辱
- ・ 威圧的な態度で謝罪を要求する

(4)長時間・継続的な要求

例：

- ・ 同じ内容の問い合わせを何度も繰り返す
- ・ 長時間電話を切らない
- ・ 担当者が業務を継続できない状態にする

(5)不当な要求

例：

- ・ 契約範囲を超えたサービスを無償提供するよう求める
- ・ 根拠のない損害賠償を要求する
- ・ 取引停止や悪評拡散をほのめかして要求を通そうとする

4. 従業員が対応する際の基本姿勢

(1)誠実かつ冷静に対応する

歯科医院等の取引先や関係者からのご指摘には真摯に耳を傾けます。
ただし、感情的な対応や個人判断による約束は行わないでください。

(2)一人で抱え込まない

以下の場合は、必ず上司または所属長へ報告してください。

- ・ 強い口調で責められた場合
- ・ 判断に迷う要求を受けた場合
- ・ 対応が長時間化した場合
- ・ 精神的な負担を感じた場合

(3)記録を残す

対応時には、以下を記録してください。

- ・ 発生日時
- ・ 取引先名
- ・ 相手の氏名・役職
- ・ 対応者
- ・ 要求内容
- ・ 発言内容
- ・ 対応経過

5. 厳しい要求を受けた場合の対応例

(1)品質について厳しい指摘を受けた場合

「ご指摘ありがとうございます。内容を確認のうえ、担当部署と共有し対応を検討いたします。」

※その場で原因や責任を断定しない。

(2)対応困難な納期を求められた場合

「ご希望について確認いたしますが、品質を維持するために必要な工程がありますので、対応可能な納期を確認して改めてご連絡いたします。」

(3)威圧的な発言がある場合

「適切に対応するため、内容を確認しながら進めさせていただきます。恐れ入りますが、落ち着いてお話いただけますでしょうか。」

6. 禁止される対応

従業員は以下を行ってははいけません。

- ・ 個人判断で過度な補償や約束をする
- ・ 不可能な納期を安易に了承する
- ・ 感情的に反論する
- ・ 一人で長時間対応する
- ・ 相手の要求に合わせるため社内ルールを変更する

7. 管理職・責任者の対応

管理職は、カスタマーハラスメントが疑われる相談を受けた場合、組織的に対応します。

- ・ 従業員から状況を確認する
- ・ 必要に応じて対応を交代する
- ・ 関係部署と連携する
- ・ 会社として対応方針を決定する

8. 会社としての対応

相談を受けた場合、会社は必要に応じて以下の対応を行います。

①事実確認

関係者から事情を確認し、客観的に状況を整理します。

②従業員への配慮

担当者の変更、上司によるフォロー、心身面への配慮等を行います。

③取引先等との調整

担当者だけでなく、責任者・管理部門等が対応します。

④再発防止

同様の事案を防ぐため、対応方法の改善や社内教育、業務フォローの見直しを行います。

9. 悪質なカスタマーハラスメントへの対応

特に悪質と認められるカスタマーハラスメントについては、従業員個人に対応を継続させず、会社として組織的に対応します。

- ・ 暴力・脅迫行為
- ・ 人格を否定する暴言
- ・ 長時間拘束
- ・ 執拗な要求
- ・ 業務妨害行為

会社は、事案の内容及び程度に応じ、次の措置を講じることがあります。

- ・ 対応の打ち切り、電話対応の終了又は退去要請
- ・ 責任者又は複数名による対応への変更
- ・ 相手方に対する口頭又は書面による警告
- ・ 担当者、対応方法又は取引条件の見直し
- ・ 法令及び契約関係等を踏まえた取引又はサービス提供の制限・停止
- ・ 顧問弁護士その他専門家への相談
- ・ 暴行、傷害、脅迫その他犯罪に該当するおそれがある場合の警察への相談・通報

これらの措置は、事案の内容に応じて、管理監督者、関係部署及び会社が連携して決定します。

なお、犯罪行為に該当する可能性がある場合その他従業員の安全確保のため緊急の対応が必要な場合には、直ちに警察その他の関係機関へ相談又は通報することがあります。

10. 相談窓口

相談窓口	業務部人事課
電 話	0885-48-6095
メー ル	shiken808@gmail.com
受付時間	平日 8:30～17:30

※相談窓口はシケングループほっとラインと同じです

相談の方法は、面談、電話、電子メール等から選択できます。

相談窓口は、カスタマーハラスメントが現実には発生している場合に限らず、その発生のおそれがある場合や、カスタマーハラスメントに該当するか判断が難しい場合についても相談を受け付けます。

相談を受けた担当者は、相談者の心身の状況や当該言動を受けた際の認識にも配慮しながら事情を確認し、必要に応じて所属長、関係部署、役員、産業保健スタッフ、顧問弁護士その他の関係者と連携して対応します。

会社は、相談窓口担当者が適切に相談対応を行うことができるよう、本マニュアルの周知、必要な教育・研修及び関係部署との連携体制の整備を行います。

11. 相談したことによる不利益な取り扱いの禁止

会社は、カスタマーハラスメントについて相談したこと、事実確認に協力したことを理由として、従業員に不利益な取り扱いを行いません。また、相談者、被害者、関係者その他事実確認に関係する者の氏名、相談内容、心身の状況その他の個人情報及びプライバシーを保護します。

相談窓口担当者その他対応に関与する者は、相談者等のプライバシー保護に十分留意して対応し、相談・調査により知り得た情報は、事案への対応に必要な範囲に限って共有し、正当な理由なく第三者に開示し、又は目的外に利用しません。

12. 本マニュアルについて

本マニュアルは、厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和8年度改訂版）」等を参考に、当社における事業内容や取引形態を踏まえて作成したものです。

制定：令和8年10月1日