

Dexcom Japan 合同会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

2025年7月

1. はじめに

当社は、「健やかな生活をご自身の力で手に入れる」という基本理念の下、お客様をサポートし、Dexcom 製品を最大限に活用していただけるよう努めています。

その一環として、お客様からのフィードバックに耳を傾け、サービスの質の向上と改善に継続的に取り組んでいます。

一方で、一部のお客様による言動が、暴言、脅迫的な行為、または不当な要求など、ハラスメントと見なされる場合があります。こうした行為は、従業員の職場環境を悪化させる深刻な問題であり、安全かつ安心なサービス提供にも悪影響を及ぼす可能性があります。

Dexcom Japan 合同会社では、従業員が安心して働く環境を確保することが、お客様とのより良い関係構築につながると考え、「カスタマーハラスメント対策ガイドライン」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントは「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義されます。

カスタマーハラスメントは以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、性的指向や性自認に関するハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質または違法と判断した場合、警察や弁護士などの外部の専門家と連携の上、毅然と対応します。