

H.U.グループ カスタマーハラスメントに関する基本方針

【はじめに】

H.U.グループは、「ヘルスケアにおける新しい価値の創造を通じて、人々の健康と医療の未来に貢献する」を Mission に掲げ、検査・関連サービス事業（LTS）、臨床検査薬事業（IVD）、ヘルスケア関連サービス事業（HS）と3つの事業を展開し、一人ひとりに寄り添ったヘルスケアを提供するための挑戦を続けています。

また、事業活動に関わるすべての人の人権を尊重し、労働の権利を守ることが企業の責務であると考え、企業行動指針に明記するとともに人権方針を定めています。

近年、カスタマーハラスメントが社会問題化するなか、お客様との信頼関係維持のためにも、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を定めました。

【カスタマーハラスメントの定義】

「お客様等からの要求・言動のうち、当該要求の内容の妥当性に照らして、当該申し出を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当社 H.U.グループで働く従業員の就業環境が害されると当社が判断したもの

【対象となる行為】

<内容の妥当性に関係なく不相当に該当する可能性が高い行為>

- 暴行や傷害などの身体的な攻撃
- 脅迫・中傷・名誉毀損などの精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 差別的・性的な言動
- 継続的・執拗な言動
- 土下座の要求
- 不退去や居座りなどの拘束的な行動
- 従業員への個人的な攻撃や要求

<内容の妥当性に照らして不相当に該当する場合がある行為>

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）

以上記載は例示であり、これらに限るものではありません

【カスタマーハラスメントへの対応】

<社内対応>

カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の教育を実施いたします。

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します（必要に応じて社外相談窓口も活用）。

従業員のプライバシーの保護と心のケアに努めます。

カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

<社外対応>

カスタマーハラスメントが発生しないよう、丁寧な応対に努めます。

カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求め、より良い関係の再構築に努めます。

上記で解決しない場合には、誠に残念ながらお取引をお断りまたは中止させていただくこともございます。

今後とも、お客様との信頼関係の下で従業員一人ひとりがイキイキと職務に取り組み、貢献できる職場作り、社会の実現を目指し、取り組んでまいります。また、当社 H.U.グループ役員・従業員がカスタマーハラスメント行為を行なうことのないよう、教育・指導を徹底してまいります。

2025 年 9 月 1 日 制定