

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 【はじめに】

ファルコグループは、「人々の健康を支え、いい人生を提供すること」をミッションに掲げ、臨床検査事業、調剤薬局事業、ゲノム事業、ICT事業を展開し、健康に関わるサービスを提供しております。

より良いサービスを提供するために、日々お客様よりお寄せいただくご意見やご要望に真摯に向き合い、サービス品質の向上に努めております。同時に、ファルコグループの行動指針に基づき従業員の尊厳や就業環境を守ることも重要な責務と考えております。

従業員の安全な就業環境を確保し、お客様との良好な関係を構築するため、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動に対する基本方針を定めました。

## 【カスタマーハラスメントの定義】

お客様からの要求や言動のうち、社会通念上著しく不相当な行為により、当社の従業員の尊厳が傷つけられ、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】

- 暴力行為や傷害などの身体的な攻撃
- 暴言、侮辱、誹謗中傷などの精神的な攻撃
- 威嚇、脅迫などの威圧的な言動
- 従業員の人格否定、差別的な発言
- 土下座や過度な謝罪の強要
- 長時間の電話や執拗な謝罪要求による長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当な要求や過剰な要求
- SNS等への投稿や無条件公開
- わいせつな行為や特定の従業員へのつきまとい行為

※上記は例示であり、これらに限られ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や対応方法の研修を継続的に実施します。
- 従業員からの相談窓口を設置します。
- 被害を受けた従業員のプライバシーの保護を優先し、心身のケアに努めます。
- カスタマーハラスメント発生時の報告体制及び対応方法を整備します。

### <社外対応>

- 誠実かつ丁寧な対応を心がけ、お客様とのより良い関係の構築に努めます。
- カスタマーハラスメントに該当する場合でも、合理的かつ理性的な対話を通じて事実関係を整理し、関係の再構築に努めます。
- 対話による解決が困難と判断した場合は、対応中断、お取引の中止等の対応を講じることがあります。
- 悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、厳正な対応を行います。

(2026年3月1日制定)