



2025 年 11 月 17 日

各位

株式会社東海細胞研究所

「東海細胞研究所 カスタマーハラスメントに関する基本方針」策定について

【はじめに】

BML グループは、「豊かな健康文化を創造します。」を企業理念に掲げ、創業以来、臨床検査を中心に、お客様(お取引先様を含む)とともに、医療の発展と人々の健康づくりに取り組んでまいりました。

私たちは、日々お寄せいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービス品質の向上に努めることを基本姿勢としています。同時に、BML グループの一員として、人権方針および行動指針に基づき、すべての従業員が尊重され、安全に働ける職場環境を守ることも重要な責務と認識しています。

品質の高いサービスを持続的にお届けするため、お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた要求・言動に対する当社グループの基本的な考え方と対応方針を以下のとおり定めました。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様からのご要望・ご意見のうち、その内容の正当性にかかわらず、要求を実現しようとする手段や態様が社会通念上相当な範囲を著しく逸脱しており、当社グループで働く従業員の心身の安全や尊厳、就業環境を損なうと当社が判断したもの

【対象となる行為】

＜要求内容にかかわらず不適切と判断される行為＞

- 暴力行為、傷害等の身体への攻撃
- 恫喝、脅迫、侮辱、誹謗中傷等の人格を否定する言動
- 大声での威嚇、執拗な叱責などの威圧的言動
- 人種、性別、年齢等に関する差別的発言、性的な言動
- 同じ内容の繰り返しや、長時間・執拗な電話、面会の要求
- 土下座や謝罪文の強要
- 長時間の拘束、施設からの退去拒否
- 特定の従業員への個人攻撃、プライベートな接触要求
- SNS 等への従業員個人情報の無断公開

＜要求内容の妥当性によっては不適切と判断される場合がある行為＞

- 過度な商品・サービスの変更要求
- 客観的根拠を欠く金銭的補償の要求
- 反復的かつ過剰な謝罪要求

※上記は代表的な例示であり、すべてを網羅す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】

＜社内における取り組み＞

- カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修、教育を継続的に実施します。
- 被害を受けた従業員が相談しやすい体制を整備し、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保護を徹底し、心理的ケアに努めます。
- 組織として迅速かつ統一的に対応できる体制を構築し、従業員を孤立させません。

＜お客様への対応＞

- すべてのお客様に対して、誠実かつ丁寧な対応を心がけ、お客様との間で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言動があった場合でも、冷静で合理的な対話を通じて事実関係を確認し、建設的な解決を目指します。
- 対話による解決が困難と判断した場合、または従業員の安全確保が必要な場合には、対応の一時中断、サービス提供の停止、お取引の中止等の措置を講じることがあります。
- 悪質な行為については、警察や法律専門家と連携し、法的措置を含む厳正な対応を行います。

BML グループは、これからもお客様との信頼関係を大切にし、従業員一人ひとりが誇りをもって職務を遂行できる環境を整えることで、「豊かな健康文化の創造」という使命を果たしてまいります。また、当社グループの役員・従業員がカスタマーハラスメント行為の加害者とならないよう、コンプライアンス意識の向上に努めてまいります。

お客様におかれましては、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。