

2026年3月1日

各位

日本メドトロニック株式会社

## カスタマーハラスメント対応基本方針

### はじめに

日本メドトロニック株式会社及び24時間糖尿病サポートラインは、当社糖尿病治療医療機器をお使いのユーザーとご家族の健康と笑顔に貢献し、治療に関わる医療従事者の方々との連携を深め、インスリンポンプ・CGM を安心してお使いいただくために努めています。このような取り組みにおいて、当社は今後も皆様からのご質問・ご要望に真摯に対応してまいります。

しかしながら、弊社のサポートサービスを持続的に提供するためには、それを支える従業員及び就業者一人ひとりが、誇りをもって本サービス業務に従事でき、尊厳が保たれていることが不可欠です。お問い合わせの内容が妥当性を欠き、社会通念上不相当な言動等を受けた場合には、「カスタマーハラスメント対応基本方針」(以下「基本方針」といいます。)に沿い、対応いたします。

### カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(2022年2月)に基づき、弊社のサポートサービスでは、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求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、当該手段・態様により、弊社のサポートサービスの業務に従事する従業員及び就業者の就業環境が害されるもの

### 基本方針の対象となる行為

従業員及び就業者(以下「従業員等」といいます。)に対する次のような行為は、カスタマーハラスメントであると判断します。行為例は、例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力的・威圧的な言動(脅迫、中傷、侮辱、暴言、恫喝、不当な謝罪の要求)
- ・拘束的な行動(長時間の電話・居座り、繰り返し同じ説明をさせる・要求する、製品・サービス・治療に関わりのない内容での長時間の問合せ)
- ・従業員等に対する差別的な言動、性的な言動(セクシュアルハラスメント行為)
- ・従業員等個人への攻撃や要求
- ・従業員等の個人情報、音声等の SNS/インターネットへの投稿
- ・不当、不合理または過剰な要求
- ・正当な理由のない製品やサービス、金銭、謝罪の要求

### カスタマーハラスメント対応基本方針

- カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合には、従業員等を守るため、組織として毅然と対応します。また、サポートサービスの提供をその場で中止し、その後の受電を停止することがあります。
- カスタマーハラスメントのうち特に不当、悪質な場合、違法、犯罪に該当しうると判断した場合には、弁護士等の外部専門家、警察に連絡、通報し、民事訴訟や刑事告訴等の法的措置も含め厳正に対処します。

当社は、これからも製品・サービスの向上に努め、皆様とのよりよい信頼関係を築いてまいります。一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員等を守るためこの基本方針に沿って対応いたします。今後とも皆様のご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

<本件に関するお問い合わせ先>

日本メドトロニック 03-6774-4611