



2025年4月1日

各位

クオールホールディングス株式会社

## 「カスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針」を策定

全国にクオール薬局等の保険薬局を運営するクオールホールディングス株式会社（本社：東京都港区 代表取締役社長：中村 敬、以下クオール）は「カスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針」を策定いたしました。

### ■ クオールグループ カスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針

URL : [https://www.qolhd.co.jp/sustainability/esg/pdf/customer\\_harassment.pdf](https://www.qolhd.co.jp/sustainability/esg/pdf/customer_harassment.pdf)

当社は、“あなたの、いちばん近くにある安心”をスローガンに、安心・安全な医療を提供し、地域医療に貢献することを目指しています。地域医療に貢献するためにも、すべてのスタッフの人権が守られ、安心して働くことのできる環境の提供を行うことで、医療の継続、および持続可能な社会の実現につながると考えております。当社は、患者さま・お客さま・お取引先さまからのご意見・ご要望に対してはその一つひとつを丁寧に受け止め、これからも真摯に対応してまいります。

しかしながら、万が一、患者さま・お客さま・お取引先さまからの要求・言動のうち、妥当性を欠くもの、または、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであって、クオールグループで働くスタッフの就業環境が害されるおそれのある行為が生じた場合、毅然とした対応を通じて健全な職場環境の確保に努めます。併せて、スタッフ自身が社外のステークホルダーに対して妥当性を欠く過度な要求等を行うことが無いよう、日頃からカスタマーハラスメントに関する正しい理解を社内において促進してまいります。

### ■クオールグループにおけるカスタマーハラスメントの定義

患者さま・お客さま・お取引先さまからの要求・言動のうち、妥当性を欠くもの、または、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであって、クオールグループで働くスタッフの就業環境が害されるおそれのある行為をカスタマーハラスメントと定義します。

### ■ カスタマーハラスメントへの対応

クオールグループがカスタマーハラスメントと認める行為があった場合、その要求には従わず、対応をお断りさせていただくことがあるとともに、悪質と判断される行為に対しては必要に応じて警察・弁護士等に相談の上、適切に対処いたします。また、クオールグループで働くスタッフに対しては、カスタマーハラスメントに関する正しい理解を促進し、ステークホルダーの皆さまとの良好な関係を構築できるよう教育を行ってまいります。

### ■参考：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」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

■本取り組みに該当するクオールグループのマテリアリティ（重要課題）

クオールグループは、持続可能な社会の実現へ向けて社会・環境問題をはじめとするサステナビリティを巡る課題に対応するため、マテリアリティを設定しています。そのマテリアリティの一つとして、「従業員のクオリティ オブ ライフ向上」をクオールグループは掲げています。

クオールグループのサステナビリティに関する詳細は、こちらの web サイトをご覧ください。

[\(https://www.qolhd.co.jp/sustainability/\)](https://www.qolhd.co.jp/sustainability/)

| マテリアリティ                  | 重要テーマ   |
|--------------------------|---|
| 気候変動への対応                 | <ul style="list-style-type: none"><li>・環境負荷の低減</li><li>・自然エネルギーの積極活用</li><li>・医薬品の廃棄削減</li><li>・CO<sub>2</sub>排出量の低減</li></ul>                          |
| 地域のクオリティ オブ ライフ向上        | <ul style="list-style-type: none"><li>・雇用創出</li><li>・医療従事者への支援</li><li>・次世代への教育支援</li><li>・高齢化社会への対応</li><li>・地域コミュニティへの貢献</li><li>・市民向け講座の実施</li></ul> |
| 従業員のクオリティ オブ ライフ向上       | <ul style="list-style-type: none"><li>・ダイバーシティの推進</li><li>・人材開発の促進</li><li>・ワークライフバランス推進</li><li>・福利厚生、労働環境の多様化</li><li>・DX推進による人材の有効活用</li></ul>       |
| 持続的な医療によるクオリティ オブ ライフへ貢献 | <ul style="list-style-type: none"><li>・サプライチェーン管理の強化</li><li>・医療継続を実現する組織力の強化</li><li>・総合ヘルスケア支援の強化</li></ul>   |
| 新しい医療価値の創出               | <ul style="list-style-type: none"><li>・パートナーシップ事業展開</li><li>・医療・ヘルスケア分野における新たなソリューションの創出</li></ul>  |
| コーポレートガバナンスの強化           | <ul style="list-style-type: none"><li>・取締役会の実効性強化</li><li>・コンプライアンス強化</li><li>・適切な情報開示と透明性の確保</li><li>・情報セキュリティの強化</li><li>・BCPの確立</li></ul>            |

クオールグループが掲げる6つのマテリアリティ（重要課題）

【本件開示に関するお問い合わせ】

クオールホールディングス株式会社 広報部

Tel : 03-6430-9060（お問い合わせ受付時間：平日 9 時～18 時）

以 上