【笹菊薬品グループ】カスタマーハラスメントに対する基本方針

＜はじめに＞

私たち笹菊薬品グループは、「地域と共に　そして未来へ」を企業理念に掲げ、地域の皆さまの健康と安心を支えることを使命とし、誠実・丁寧な接客と専門性のあるサービス提供を通じて、地域に根ざした薬局づくりを目指しております。この理念のもと、従業員一人ひとりが心身ともに健康で安心して働ける環境を守ることは、お客様へ安定した医療・健康サービスを提供し続ける上で欠かせません。

しかしながら、近年、医療・福祉の現場では患者・利用者またはその家族等からの暴言・威嚇・不当な要求など、いわゆる「カスタマーハラスメント」と呼ばれる行為が問題となっております。これらは従業員の尊厳を傷つけ、職場環境を著しく悪化させるものであり、看過することはできません。

このような背景を踏まえ、当社グループは従業員の人権と安全を守るため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、社内外に広く周知することといたしました。

■ カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当社グループでは以下のようにカスタマーハラスメントを定義いたします。

お客様や取引先等の第三者からのクレームや言動うち、要求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や様態が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの。

■ カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為の一例です。これらに限らず、従業員の就業環境を害する行為はすべて対象となります。

～「要求の内容が妥当性を欠く場合」の例～

- 当社グループの提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合。
- 要求の内容が、当社グループの提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合。

～「要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当な言動」の例～

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

- **身体的な攻撃**：暴行、傷害など。
- **精神的な攻撃**：脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など。
- **威圧的な言動**：大声での恫喝、罵声、暴言など。
- **土下座の要求**：謝罪の方法として土下座を強要する行為。
- **継続的または執拗な言動**：繰り返されるクレームや過度な要求。
- **拘束的な行動**：不退去、居座り、監禁など。
- **差別的な言動**：人種、性別、年齢、宗教などに基づく差別的発言。
- **性的な言動**：わいせつな言動、セクシャルハラスメント。
- **従業員個人への攻撃や要求**：SNS 上での誹謗中傷、つきまとい、プライバシー侵害など。
- **無断での録音・撮影**：従業員の同意なく録音・撮影を行う行為。

（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）

- **不当な要求**：商品交換の要求、金銭補償の要求、過剰なサービスの要求など。
- **謝罪の要求（土下座を除く）**：土下座以外の方法で謝罪を強要する行為。
- **他のお客様に迷惑となる行為**：店舗内での騒動や業務妨害。
- **関係者以外立ち入り禁止区域への侵入**：許可なく立ち入り禁止区域に入る行為。

■ カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、カスタマーハラスメントに対して以下のような対応を行います。

- **初期対応**：従業員がカスタマーハラスメントと感じた場合、速やかに上司や管理者に報告し、適切な対応を協議します。
- **注意・警告**：該当する行為が確認された場合、お客様やお取引先様に対して注意喚起や警告を行います。
- **取引の中止**：改善が見られない場合、以降のご利用をお断りすることがあります。
- **法的措置**：悪質な場合は、警察や弁護士と連携し、法的手段を講じます。

■ 社内体制の整備

従業員が安心して働ける環境を維持するため、以下の取り組みを行います。

- **教育・研修**：カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法について、定期的な研修を実施します。
- **相談窓口の設置**：従業員が安心して相談できる窓口を設け、迅速な対応を図ります。
- **メンタルヘルスケア**：必要に応じて専門機関と連携し、従業員の心身の健康をサポートします。
- **外部専門家との連携**：弁護士や警察など、外部の専門機関と連携し、適切な対応を行います。

■ お客様・お取引先様へのお願い

笹菊薬品グループは、すべてのお客様に対して、安心・安全なサービスを提供することを目指しております。従業員への過度な要求や社会通念を逸脱した言動は、他のお客様へのサービス提供にも影響を及ぼす可能性があります。万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、誠意をもって対応しつつも本方針に沿って毅然とした態度で対処いたします。お客様には、従業員の人権と安全を尊重し、節度あるご対応をお願い申し上げます。

今後も、従業員とお客様の双方が安心して関わることのできる環境づくりに努めてまいります。皆様のご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

２０２５年５月

笹菊薬品株式会社

代表取締役　長澤　吉明

株式会社メディウイル

代表取締役　長澤　貴明