

カスタマーハラスメントの定義と対応方針

2022年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企画マニュアル」を踏まえ、「お客様（お取引先様も含む）」からの当該クレーム・言動の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・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、株式会社中島薬局グループで働くすべての従業員環境が害されるもの」と定義いたします。

【カスタマーハラスメント対象行為】

対象行為は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

- ・他のお客様に不快感を与える行為及び迷惑をかける行為
- ・当社の提供する商品・サービスに不具合・過失が認められない場合での要求
- ・適正な医薬品の使用が認められない場合等、医薬品の販売をお断り時に販売を求める行為
- ・要求の内容が当社の提供する商品・サービス内容と関係がない要求
- ・大きな怒鳴り声、恫喝、謝罪・土下座・金銭の要求などの威圧的・脅迫的な言動
- ・不当な商品返品・交換、金銭保証、謝罪の要求
- ・暴行・傷害・脅迫等の身体的な攻撃
- ・暴言、威嚇、脅迫を感じさせる言動および文章
- ・いやがらせと判断できる継続的、執拗な言動及び行動
- ・何度もくり返し同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為、従業員へのつきまとい行為
- ・拘束行為（長時間の電話対応、不退去、居座り）
- ・当社事業所内における関係者以外立ち入り禁止区域への侵入
- ・当社事業所以外の場所への呼び出し、アポイントの無いオフィスへの訪問
- ・従業員の名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、差別的な言動
- ・従業員に対する接触行為、つきまとい、わいせつな言動、待ち伏せ等の行為
- ・性別や年齢で従業員を指名させる行為
- ・従業員の個人情報を用いた SNS/インターネット上の送信や誹謗中傷
- ・当社事務所敷地内や在宅訪問時の従業員に対する無断撮影・録画行為

【カスタマーハラスメント社内体制強化について】

- ・従業員へのカスタマーハラスメントに関する対処方法についての教育を実施します。

お客様へのお願い

当社グループでは、今後もお客様から頂く声に真摯に向き合い、より良いサービスの提供の実現に向けて日々取り組んでまいります。万一お客様よりカスタマーハラスメントに該当する行為があった場合は、本基本方針に沿って対応いたしますので何卒ご理解、ご協力賜りますようお願いいたします。

今後も引き続き、お客様に信頼される存在になるように努めてまいります。