かちどき薬品株式会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

１．はじめに

当社は、「顧客第一主義」を経営理念として掲げ、すべての人々に笑顔と健康を通じて社会に貢献する企業を目指しています。これからもご利用者の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んで参ります。また、ご利用者からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のご利用者の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、かちどき薬品株式会社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

２．当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「薬局及びその他のサービスを提供する上で社会通念上許容される範囲を超えたものにより従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

・暴力行為
・暴言・侮辱・誹謗中傷
・威嚇・脅迫
・従業員の人格の否定・差別的な発言
・土下座の要求
・長時間の拘束
・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
・合理性を欠く不当・過剰な要求
・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
・従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3．カスタマーハラスメントへの対応（社内）

・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。

・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4．カスタマーハラスメントへの対応（社外）

・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のご入店・ご利用をお断りする場合があります。

・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。