

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

1. 基本姿勢

当社は、患者さま、お客さま（お取引先さま等を含む）に対して常に真摯に向き合い、信頼や期待に応えることで、より質の高い満足を提供することを心がけております。一方で、患者さま、お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する発言、暴力、セクシュアルハラスメント等、従業員の尊厳を傷つけるものもあります。これらは従業員の就業環境を悪化させるゆゆしき問題であると捉えております。当社は、従業員の人権を尊重し、安全で安心して働ける職場環境を守るため、カスタマー・ハラスメントに対しては毅然とした態度で対応いたします。

2. 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」の定義に基づき、当社におけるカスタマー・ハラスメントとは、「患者さま、お客さま（お取引先さま等を含む）からのクレームや言動のうち、「その要求の内容が妥当性を欠く」または「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当」であり、それにより従業員の業務遂行や就業環境が害される、または従業員の尊厳を傷つけるもの」と定義します。

3. 対象となる主な行為類型

以下の行為を含みますが、これらに限定されるものではありません。

- **身体的な攻撃：** 人や物への暴力行為、危険物の持ち込み、暴行、傷害、物を投げつける等の行為
- **精神的な攻撃・威圧的な言動：** 乱暴な言葉で大声を出す、脅迫的、侮辱的な言動、中傷、名誉毀損、不当な謝罪や土下座の強要等
- **継続的・執拗な言動：** 当社に落ち度がない要求の執拗な繰り返し、不必要な長時間の電話、同じ要望の過度な繰り返し等
- **拘束的な行動・業務妨害：** 薬や健康以外の話をして従業員を拘束する、不退去、居座り、監禁等
- **差別的・性的な言動：** 差別的、性的、卑猥な言動や行為
- **従業員への攻撃・プライバシー侵害：** 許可なく従業員や薬局、当社内を録音、撮影をする、SNSやインターネット上への個人情報・プライバシーの暴露、誹謗中傷等
- **不当な要求：** 社会通念上不相当な商品交換や金銭補償の要求、制度上対応できないことへの強要等
- **施設・備品の不適切な利用等：** お手洗いや給茶器のみの長時間もしくは複数回の利用、許可なく調剤室やカウンター内、事務室への立ち入り、トイレトペーパーや掃除用具等の備品の持ち帰り等

4. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

- **毅然とした対応と対応の打ち切り：** カスタマー・ハラスメントに該当する行為と判断した場合、関係法令（薬剤師法等）に基づき、合理的な理由を告げた上で、当該対応を打ち切らせていただきます。さらに悪質な事案においては、商品・サービスの提供や施設への出入り、訪問をお断りする場合があります。
- **外部機関との連携：** 暴行や脅迫、居座り等の不法行為があり、身の危険を感じる場合や業務に支障をきたす場合は、速やかに警察へ通報します。また、必要に応じて関係各所への相談、弁護士などの外部専門家と連携し、法的な措置（民事保全法に基づく仮処分命令の申し立て等）を含めて厳正に対処いたします。

5. 社内体制の整備

- **組織的な対応：** カスタマー・ハラスメント事案が発生した場合、従業員個人に一人で抱え込ませることはせず、速やかに上長へ報告・相談することを推奨し、複数名で組織的に対応します。
- **従業員の保護・ケア：** 被害に遭った従業員のメンタルケアを最優先とします。社内外の相談窓口（産業カウンセラー等）の利用促進や、必要に応じた措置を行い、従業員の心身の安全と健康を確保します。なお、相談者や被害者のプライバシーを厳守するとともに、相談・報告を理由とした不利益な取り扱いは一切行いません。
- **教育とマニュアル整備：** 従業員がカスタマー・ハラスメントに対して適切に身を守ることができるよう、対応方針を定めたマニュアルの整備や、実践的な研修を継続的に実施します。併せて、当社の従業員が取引先や他社の従業員に対して（業務外の消費者としての立場を含め）カスタマー・ハラスメントの加害者とならないよう、加害防止に向けた研修や啓発活動にも努めます。

6. 附則

(1) 改廃

- 本方針の改廃は、日本調剤株式会社の取締役会で行います。

(2) 施行

- 本方針は、2026年9月1日より施行します。