

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

ウエルシアグループは「お客様の豊かな社会生活と健康な暮らしを提供します」との企業理念のもと、「ドラッグ&調剤」、「カウンセリング営業」、「深夜営業」、「介護」を中心としたビジネスモデルを推進し、専門性を高めるとともに、お客様の利便性や快適性の追求に向けて日々取り組んでおります。一方でお客様から妥当性が認められないご意見、不相当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が一部発生している実情も踏まえ、従業員が安全で働きやすい環境をつくり、従業員一人ひとりを守りお客様に継続したサービスをし続けること、お客様に気持ちよく利用して頂くことを目的とした、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成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

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業マニュアル」を踏まえ、「お客様（お取引先様を含む）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、ウエルシアグループで働くすべての従業員の就業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・サービスの内容と関係がない要求
- ・ 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
- ・ 土下座の要求、従業員の業務遂行を妨げる拘束
- ・ いやがらせと判断できる継続的、執拗な言動及び行動
- ・ 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れる行為

- ・ 従業員の個人情報等を用いた SNS/インターネット上の送信や誹謗中傷
- ・ 当社事業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。
- ・ 従業員が気軽に相談できるよう相談窓口を設置し、従業員に広く周知・啓発します。

【カスタマーハラスメントが発生した場合の対応】

- ・ カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人権および働く環境を害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。
- ・ 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、ご利用をお断りさせていただく場合もございます。
- ・ また、悪質なものと判断した場合は、警察や弁護士などと連携し厳正に対処します。

■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。