

カスタマーハラスメントに対する基本方針

【はじめに】

弊社は、地域の皆さまの毎日の健康を願い、地域医療に貢献するべく利用者様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けています。

一方で、ごく一部の利用者様からのご意見・ご要望の中には妥当性を欠くものや社会通念上不相当な要求や言動により、従業員の就業環境の悪化につながる場合があります。

お取引先を含む、当社で働くすべての従業員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境を構築するために、本基本方針をお示しします。

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、「利用者様からのクレーム・言動のうち、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・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

【対象となる行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力（接触を伴う身体的な攻撃）
- ・不当・過剰な金銭補償の要求
- ・合理的範囲を超える対応の強要・長時間の拘束（不退去・電話等）
- ・従業員への誹謗中傷・つきまとい行為
- ・威嚇・脅迫行為
- ・従業員の人格の否定・差別的・性的な言動
- ・会社・従業員の信用を棄損させる内容、従業員の個人情報等のSNS等への投稿
- ・土下座の要求等

【カスタマーハラスメントへの対応】

《社内対応》

- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施しています。
- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置し、従業員の心身のケアに努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築しています。
- ・従業員個人の対応とせず、上長及び本社管理部門が連携して組織的に対応いたします。

- ・より適切な対応のために、警備会社、警察、外部の専門家（弁護士など）と連携しています。

《社外対応》

- ・合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントと当社において判断した際は対応を打ち切り、以降のご来局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は、必要に応じて警備会社、警察、外部の専門家（弁護士など）に連絡の上、適切に対処いたします。

【利用者様へのお願い】

ファルコファーマシーズは、これからも、利用者様のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、利用者様との信頼関係を築き上げることを目指しています。

しかしながら、万が一、利用者様から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、本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後も引き続き、利用者様とのよりよい関係を築いていけるよう努めてまいります。

2025年4月制定

株式会社ファルコファーマシーズ

代表取締役社長 阿部治