

サンキュードラッグ「カスタマーハラスメント」に対する基本方針

◆はじめに

私たち株式会社サンキュードラッグおよびその関連会社（以下、当社といいます）は、経営理念である『より多くの人々のより健康でより豊かな生活の実現』のもと、医療や健康、美容などのより良い商品や品質の高いサービスを提供し、事業活動を通じて「多くの人々と感動を共有し“ありがとう”でつながる会社になる」べく、日々取り組んでおります。

また、当社は大切なお客様・患者様等と当社従業員の人権を尊重し、お互いに尊重される地域社会の実現にも取り組んでおります。

一方で、当社のサービスをご利用される一部の方から、悪質な言動、脅迫、不当な要求など常識の範囲を超えた迷惑行為が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ることが重要であるという考えのもと、これらの行為から従業員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくため「サンキュードラッグ「カスタマーハラスメント」に対する基本方針」を策定いたしました。

◆カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる、又は業務に関して行われる、

1. 優越的な関係を背景とした顧客等（客・患者・施設利用者本人だけでなく家族や関係者など、法人等の取引先を含む）の言動で、
2. 業務上又は社会通念上相当の範囲を超えて行われる、
3. 担当者の就業環境や業務推進を阻害し、又は担当者の尊厳を傷つける行為

◆該当する行為類型

以下記載は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限られるものではありません。

●顧客等として優遇を求めることを目的とする言動（優越的地位の濫用）

- ・『「お客さまは神様だろう」、「お金を払っているんだから」、「私は患者なんだから」～やって当然だ』等の発言
- ・『対応次第では、今後の取引を考える』等の発言
- ・『不買運動を起こすぞ!』『ネットで炎上させてやる!』等、消費者の立場を利用し難癖付けて値引きやさらなるサービスを要求する行為
- ・『客の言うことを信用できないのか』と質問や確認を遮断する行為

●不当・過剰・法外な要求、社会通念上相当の範囲を超える対応の強要、コンプライアンス違反の強要

- ・対価的に相当な範囲を超えた要求、特別の利益や便宜の供与を求める要求、法令違反（違法行為）の内容への対応要求

- ・ 暴行・傷害、強要・恐喝・脅迫、不退去、器物破損、威力・偽計業務妨害、名誉棄損等の刑法犯、一方的主張を繰り返すだけで対話に応じない

●職務妨害行為（就業環境又は業務推進阻害行為）

- ・ 長時間に渡る担当者の拘束、その場で解決できない事象への即時対応要求、正当性のない担当者の交代要求、虚偽の申し立て
- ・ 就業時間後の拘束、他業務実施の妨害、義務なき文書の提出要求、大声出す、暴れる等の施設の平穏を害する言動
- ・ 同一・類似案件への執拗な対応（回答）要求、業務上必要な機器等を壊したり奪ったりする行為、従業員の警告を無視する

●担当者の尊厳を傷つける行為（人格否定・意思決定権の侵害）

- ・ 暴言、誹謗中傷、個人的な責任追及（賠償・補償要求）、個人情報の晒し等をちらつかせること、無許可での撮影・録音
- ・ 土下座や人格・尊厳を傷つける行為の強要（セクハラ、性的自由の侵害を含む）、SNS 等による連絡・返信要求・強要
- ・ 職場や通勤経路、自宅での待ち伏せ等恐怖を与える行為、必要以上の連絡先・個人情報等開示の要求、その他嫌がらせ行為

◆カスタマーハラスメントへの対応

◇社外対応

お客様・患者様等のご意見・ご指摘に対しては誠心誠意対応いたします。

しかし、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、弊社で働く従業員一人ひとりを守る為、以降の対応を適宜打ち切らせていただきます。

さらに、弊社が悪質と判断した場合 警察、弁護士など然るべき機関と相談のうえ、厳格に対処いたします。

◇社内対応

- ・ カスタマーハラスメントから従業員を守るため、対応要領を整備する等カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・ 従業員への教育、研修を実施します。
- ・ 当社従業員が、取引先等の関係者に対してカスタマーハラスメントの加害者にならないよう従業員に啓発を行います。
- ・ 従業員相談窓口を設置するとともに従業員のプライバシー保護と心のケアに努めます。

【ご相談・ご連絡窓口：内部通報制度窓口（ヘルプライン窓口）】

・電話： 内部監査室☎080-3974-7434 管理部☎080-4458-6143

受付：月曜日～金曜日（土、日、祝祭日は除く）午前9時～午後17時

・Eメール： helpline@drug39.co.jp （メール受信者：内部監査室・管理部）

・郵便宛先： 〒801-0863 北九州市門司区栄町9番18号 2F

株式会社サンキュードラッグ 管理本部 ヘルプライン窓口係

◆皆様へのお願い

多くのお客様・患者様等におかれましては、上記に該当するような行為もなく弊社の商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、本方針に沿って対応いたします。

ご理解、ご協力の程よろしくお願いいたします。