

株式会社ナカジマ薬局カスタマーハラスメント対策基本方針

基本的な考え方

弊社は、患者様等の理解を得ながら、顧客対応を行うよう努めています。そして、患者様等から寄せられる要望や意見は、本来、貴重なものであり、これらに対しては、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、従業員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の患者様等への対応の低下を招く重要な問題です。

弊社では、これらの要求や言動に対しては、従業員を守るとともに、患者様等サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織的に対応していきます。

カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

1 カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、職員の就業環境が害されるもの

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ 商品交換の要求

- ・ 金銭保証の要求
- ・ 謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応について

患者様等からの要望や意見には、患者様等のそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。

また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

基本的な対策について

- ・ カスタマーハラスメントに対する弊社の基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ・ 従業員のための相談対応体制の整備
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・ 職員への啓蒙

2025 年 6 月 1 日

株式会社ナカジマ薬局 中島久司