令和８年 10 月１日　策定

株式会社八王子薬剤センター

カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

株式会社八王子薬剤センター（以下「当社」といいます。）は、患者さんの要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、患者さんからお寄せいただくご意見・ご要望は、当薬局のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、近年、カスタマーハラスメントが深刻な課題となっており、特に医療・福祉業界は、過去３年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験がある業種の上位５位に入っています。一部の患者さんの要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、患者さんとの関係をより良いものとすることにつながると考え、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

２．当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「患者さんをはじめとするお客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

○　暴力行為　　○　暴言・侮辱・誹謗中傷　　○　威嚇・脅迫

○　従業員の人格の否定・差別的な発言　　○　土下座の要求　　○　長時間の拘束

○　合理性を欠く不当・過剰な要求　　○　社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

○　会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をＳＮＳ等へ投稿する行為

○　従業員へのセクシャルハラスメント、ＳＯＧＩ※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「ＳＯＧＩ」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称です。

３．カスタマーハラスメントへの対応（社内）

○　カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。

○　従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

○　カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の専門家との連携など、体制を整備します。

４．カスタマーハラスメントへの対応（社外）

○　問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供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、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。