

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

寿製薬は製薬企業としての社会的責任を果たし、持続可能な社会の発展に貢献する存在であり続けるため、全ての関係法令やルール及びその精神を遵守しつつ、高い倫理観に基づき行動しております。その中で、顧客等からのご要望やご意見には、誠意をもって対応に努めております。

しかしながら、一部の顧客等の要求や言動には、妥当性を欠く過度な要求・暴言など、社会通念に照らして不当な内容や行為が含まれる場合がございます。

寿製薬では、このような場合には毅然とした対応をとり、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でき、ひいてはお客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、「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。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「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」を、カスタマーハラスメントと定義します。

《該当する行為の例》

- ・ 暴行や傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動 ・ 土下座の要求 ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 差別的な言動 ・ 性的な言動
- ・ 社員個人への攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く金銭補償・謝罪の要求
- ・ SNS 等での誹謗中傷・風評拡散

* 主な具体例は上記になりますが、これに限るものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

- ・ カスタマーハラスメントが確認された場合、対応を中断、またはお取引をお断りさせていただく場合がございます。
- ・ 悪質な場合は、警察や顧問弁護士などの外部専門家と迅速に連携し、民事上・刑事上の法的措置を執ることがございます。

上述に該当するような事案が発生することなく、皆さまと良好な関係を築いていけるよう努めておりますが、万が一 カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。