

【 カスタマーハラスメントに対する基本方針 】

1.はじめに

私たち株式会社友愛グループ（以下、当社）は、『地域の皆様に寄り添い、健康な生活を支え続ける』ことをモットーに『気軽に相談できる薬局』を目指しています。より安心して質の高いサービスを提供するため、患者様・利用者様・お取引先様等のご意見・ご要望・ご指摘には真摯かつ誠実に向き合い対応いたします。

一方で、当社は、質の高いサービスを提供するために、当社で働く全ての従業員が安心して働ける職場環境を構築し、皆様に安心してご来店いただけるよう、カスタマーハラスメント基本方針を策定いたしました。

2.カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の定義に基づき、「患者様・ご利用者様・お取引先様等からの苦情・要求内容・言動が、社会通念上不相当であり、当社で働く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。

3.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。

- 要求の内容が、当社の提供する商品・サービス内容とは関係がない要求
- 身体的な攻撃（暴行・傷害・物を投げつける）
- 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言・土下座の要求）
- 威圧的な言動（大声での恫喝、罵声、暴言、商品・備品の破壊）
- 継続的な（繰り返しされる）、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や要求（SNSでの誹謗中傷、つきまとい、プライバシー侵害）
- 正当な理由なく返金・返品・金品などの請求・ゆすり・過度な謝罪・サービスの要求
- 従業員等を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為
- 他の患者様や利用者様に迷惑となる行為、当社業務に支障をきたす行為
- 関係者以外立ち入り禁止区域への侵入、居座り行為

4.カスタマーハラスメントへの対応

当社は、患者様・ご利用者様・お取引先様等からのご意見・ご要望・ご指摘に対して誠意をもって対応する一方、従業員一人ひとりを守るため、当社がカスタマーハラスメントと判断した場合には今後のサービス提供の停止や入店・お取引をお断りさせていただくことがございます。

また、悪質な言動および犯罪行為に対しては、関係機関への通報や法的措置を取る等、厳正に対処いたします。

カスタマーハラスメントに対応できるよう、従業員に定期的な対応研修を実施いたします。

5. 皆様へ

患者様・ご利用者様・お取引先様等、皆様には日頃より良識ある対応をいただいておりますことに、心より感謝申し上げます。

本方針は、患者様等からの正当なご意見やご要望を妨げるものではありません。

いただいたご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、より良いサービスの提供につなげてまいります。

これからも、従業員が安心して働くことができ、皆様が気持ちよくご利用いただける環境づくりに努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますように、お願い申し上げます。

2026 年 10 月

株式会社友愛

代表取締役 隠岐 英之