

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

作成日：2025年9月1日

1. はじめに

株式会社東京調剤センターは、「私たちは薬を通じた医療コンシェルジュです」という企業理念のもと、安全・安心な医療の提供に努め、患者様等のご要望に真摯に向き合い、信頼される薬局づくりに日々取り組んでいます。患者様等からのご意見・ご要望は、サービス改善や品質向上に欠かせない大切な機会であると考えております。

一方で、暴言・脅迫・暴力など、従業員の人格や尊厳を傷つける言動は、就業環境を著しく損ねるだけでなく、安全な医療提供にも支障をきたす重大な問題です。

従業員が安心して働ける環境を守ることは、良好なサービス提供の基盤であり、患者様等との関係をより良くすることにもつながります。

このような考えのもと、当社はカスタマーハラスメントへの対応方針を定め、組織として適切に対応してまいります。

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「患者様等による著しい迷惑行為のうち、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、以下のような行為が該当しますが、これらに限られるものではありません。

【時 間 拘 束 型】長時間にわたり従業員を拘束する、居座る、長時間電話を続ける。

【リ ピ ー ト 型】理不尽な要求を繰り返し電話や訪問で求めてくる。

【暴 言 型】大声で怒鳴る、「馬鹿」などの侮辱や、人格・名誉を傷つける発言をする。

【暴 力 型】殴る、蹴る、物を投げる、わざとぶつかるなどの暴力行為。

【威 嚇・脅 迫 型】「殺されたいのか」などの脅し、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、SNSでの誹謗中傷をほのめかすなど、従業員を怖がらせる行為。

【権 威 型】正当な理由なく権威を振りかざし要求を通そうとする、土下座や文書での謝罪を強要する。

【店 舗 外 拘 束 型】自宅や喫茶店など職場外に呼び出し、対応を求める。

【SNS・ネット中傷型】名誉やプライバシーを侵害する情報をネット上に投稿・拡散する。

【セクシュアルハラスメント型】身体に触れる、待ち伏せ・つきまとい、性的な言動を行う。 など

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際は、従業員の心身のケアを最優先とします。

従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法の研修を行います。

相談窓口の設置、警察・弁護士等との連携体制を整備し、組織として対応します。

4. カスタマーハラスメントへの対応(社外)

問題解決に向け、まずは冷静かつ合理的な対話を行います。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を中止し、サービスの提供をお断りすることがあります。

悪質な場合には、警察や弁護士等と連携し、毅然とした対応を行います。