

従業員を守り、お客様との健全な関係を築くために

－「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定－

東北6県と栃木県・茨城県に415店舗のドラッグストアを展開する株式会社薬王堂（本社：岩手県盛岡市／代表取締役 社長執行役員：西郷孝一／以下、薬王堂）は、従業員の安全・安心な就業環境の確保と、お客様との健全で良好な関係構築を目的として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

これからも、従業員が安心して働ける職場環境の整備と、地域のお客様により良いサービスを提供し続けるため、持続可能な企業運営と社会課題の解決に努めてまいります。

1.はじめに

私たち薬王堂は、「地域の皆様の美と健康と豊かな暮らしに貢献する」という使命のもと、お客様に安心と信頼をお届けするドラッグストアとして、日々の業務に取り組んでおります。

これからも、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良い商品とサービスを提供できるよう努めてまいります。

一方で、一部のお客様からの社会通念上の範囲を超えた言動によって、従業員の心身の健康や安全が脅かされる事案が発生しております。

薬王堂で働くすべての従業員の人権が守られ、安心して働ける環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

2.カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022年2月発行）に基づき、薬王堂では、カスタマーハラスメントを以下の通り定義いたします。

お客様（お取引先様等を含む）からのクレーム・言動のうち、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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、薬王堂で働く従業員の就業環境が害されるもの

3.対象となる行為

以下は対象となる行為の例示であり、これらに限定されるものではありません。

- **身体的行為**
 - ・ 暴力行為（暴行、傷害、物への威嚇行動など）
 - ・ 不適切な接触（腕をつかむなど身体に触れる行為）
 - ・ 自由の制限（監禁、不退去など）
- **言語的攻撃**
 - ・ 威圧的言動（大声、恫喝、脅迫など）

- ・ 人格攻撃（暴言、罵倒、中傷、侮辱など）
- ・ 差別的言動
- **不当な要求・執拗な行為**
 - ・ 過剰な要求（不当な金銭補償、従業員の処罰要求など）
 - ・ 謝罪の強要（土下座の要求など）
 - ・ 業務外の要求（商品・サービスと無関係な要求、事業所外への呼び出しなど）
 - ・ 執拗な行為（しつこい言動、長時間拘束、付きまといなど）
- **性的ハラスメント**
 - ・ 性的言動（性的な発言、冗談、容姿への不適切な言及など）
 - ・ 性的要求（交際の強要、性的関係の要求など）
- **プライバシー侵害・情報関連**
 - ・ 無断記録（撮影、録音など）
 - ・ 誹謗中傷（SNSなどでの中傷、虚偽情報の拡散など）
- **その他の迷惑行為**
 - ・ 立入禁止区域への侵入
 - ・ 他のお客様への迷惑行為
 - ・ 法令・公序良俗違反行為

※これらの行為は、対面だけでなく、電話・メールなどの通信手段を介した場合も含まれます。

4.カスタマーハラスメントへの対応

- **お客様対応**
 - ・ カスタマーハラスメントと判断した場合は、毅然とした対応を行います
 - ・ 状況により、今後のご入店・お取引をお断りさせていただく場合もございます
 - ・ 悪質なケースでは、警察や弁護士等と連携し厳正に対処いたします
- **社内対応**
 - ・ カスタマーハラスメント対応方法の周知
 - ・ 被害従業員への心理的ケアと業務調整

5.お客様へのお願い

薬王堂は、今後もお客様にご満足いただけるサービスの提供を目指し、より良いお店づくりに取り組んでまいります。

しかしながら、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合は、本方針に則って毅然とした対応をさせていただきます。

お客様と従業員が相互に尊重しあい、より良い関係を築いていけるよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

■公式HPでの公開

本方針の詳細は、以下のページでもご覧いただけます。

薬王堂 カスタマーハラスメントに対する基本方針ページ

<https://www.yakuodo.co.jp/harassment-policy/>

【本リリースに関する報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社薬王堂 経営企画部 舘澤 裕 / 遠藤 愛

TEL 019-621-5021（代表）