

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社横浜ファーマシー（以下「当社」）では、お客様の健康で快適な生活実現のために、社員とその家族が明るく健康で豊かな生活の実現に努めるという理念を掲げております。

この理念の下、当社店舗においては、お客様及び社員の安心・安全を確保し、信頼関係を築き地域に根差し愛される最も身近なヘルスケアセンターづくりに取り組むことを方針としております。

そのため店舗においては、お客様と真摯に向き合い誠実に対応すると同時に、社員の安心・安全で明るい職場を確保し提供していくために、社会通念上の相当な範囲を超えた要求や言動があった場合には、社員の人権を尊重し、そのハラスメント行為から社員を守るため、毅然とした態度で対応するものいたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのご指摘・クレーム・言動のうち、要求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り、当該手段・態様により、当社社員の就業環境が害されるもの

（参照：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」）

【該当する行為】

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的な言動、継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座や社員個人への執拗な謝罪の要求
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・社員個人への攻撃や要求
- ・社員に対する解雇等の社内処罰の要求
- ・社員の個人情報等のSNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理または過剰なサービス提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換
- ・社会通念上、正当な理由且つ妥当性のない過剰な金銭補償の要求

※なお、上記内容は例示であって、これらに限られるものではありません。

2. 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に該当すると判断した場合は、状況に応じ対応を中止する場合があります。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが行われた場合や、話し合いによる合理的な解決が困難な場合には、以後の入店等をお断りさせて頂く場合があります。
- ・当該行為が悪質と判断される場合は、警察や弁護士等に相談する等、法的措置も含め厳正に対応いたします。

2025 年 7 月
株式会社横浜ファーマシー