

クスリのアオキグループカスタマーハラスメント防止の基本方針

1. はじめに

株式会社クスリのアオキホールディングス並びにその子会社（以下、「クスリのアオキグループ」という。）は「健康と美と衛生を通しての社会貢献」を経営理念として、地域のお客様から信頼されるドラッグストア、かかりつけ調剤薬局を目指し、商品やサービスの品質向上・改善に取り組み、今後もお客様の利便性を追求するとともに、地域の皆様を支えてまいります。

クスリのアオキグループが地域医療の担い手としての役割を果たすためには、従業員が心身ともに健康で、安心して働ける職場環境の確保が不可欠であると考えております。

しかしながら、近年、クスリのアオキグループをご利用いただく一部のお客様による、業務上必要とされる範囲を逸脱した不当な要求や悪質なクレーム・言動（以下、「カスタマーハラスメント」という。）が発生している現状を踏まえ、お客様により良い商品・サービスを提供するためにも、クスリのアオキグループは従業員の人権を尊重し、お客様によるハラスメント行為から従業員を守るべく「クスリのアオキグループカスタマーハラスメント防止の基本方針」を策定することといたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義と判断基準

カスタマーハラスメントの定義及びその判断基準は、厚生労働省発表の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、次のとおり定義いたします。

<定義>

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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、労働者の就業環境が害されるもの。

<判断基準>

カスタマーハラスメントの該当性は、以下の2つの観点より判断いたします。

- (1) お客様等からのクレーム・言動に含まれる要求内容が妥当かどうか

【要求内容が妥当性を欠く要求の例】

- ・クスリのアオキグループが提供する商品、サービスに瑕疵、過失が認められない場合（商品に対する根拠のない過度なクレーム）

- ・要求の内容が、クスリのアオキグループの提供する商品・サービスの内容とは関係が無い場合（従業員の個人情報や勤務日・勤務時間等の情報の要求、従業員に対する解雇等の社内処分の要求）

(2) お客様等の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ないか

【要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な例】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・大声で怒鳴るなどの威圧的・威嚇的な言動、侮辱的発言、人格否定等の行為
- ・土下座の要求
- ・差別的・性的な言動
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・長時間の対応や拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・従業員個人への攻撃、要求やプライバシーを侵害する行為（従業員の顔や名札を無断で撮影、従業員の待ち伏せ、つきまとい行為）
- ・SNS/インターネット上での誹謗中傷行為

【要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な例】

- ・クスリのアオキグループの責任範囲外（過度な商品交換、金銭補償や特別扱い）の要求
- ・正当な理由のないお客様の自宅への訪問や業務時間外の対応の要求
- ・正当な理由のない謝罪の要求（土下座を除く。）、謝罪文の記載

3. 具体的対応

【社内対応】

従業員の保護及びカスタマーハラスメントの防止のため、以下を整備いたします。

- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法について、講義等を通じて、従業員へ広く周知いたします。
- ・カスタマーハラスメントが発生した際に、クスリのアオキグループが適切な判断や対応が出来る体制を整備いたします。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員に対して、必要に応じて心身のケアに努めます。

- ・より適切な対応のため、必要に応じて警察や弁護士など専門家と連携し対応いたします。
- ・クスのアオキグループの従業員が、グループ内も含め、取引先に対してカスタマーハラスメントを行うことがないよう、社内教育を徹底いたします。

【社外対応】

原則として、カスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合は、以下のとおり対応を行います。

- ・合理的な解決に向け理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントと判断した際は対応を打ち切り、以降のご来店又はサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに悪質と判断した場合は、警察・外部専門家（弁護士等）に相談・連絡の上、法的措置を含め厳正に対処いたします。

4. お客様へのお願い

クスのアオキグループは、今後もお客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努め、お客様との信頼関係を構築して参ります。しかしながら、万が一、お客様から従業員に対し、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、本基本方針に則り毅然とした対応を行います。ご理解・ご協力賜りますようお願い申し上げます。

今後も引き続き、お客様とのよりよい関係を築いていけるよう努めてまいります。

令和8年3月21日

株式会社クスのアオキホールディングス
代表取締役社長 青木 宏憲