

近年問題となっているカスタマーハラスメントに対する 当調剤薬局の基本方針

はじめに

当調剤薬局の企業理念である【すべての患者さんの悩みを笑顔へ】と安心・安全にお薬を受け取って頂くよう日々従業員一同邁進しております。

一方で近年問題となっておりますカスタマーハラスメントに対し従業員が安心・安全で働きやすい環境をつくることも重要であると当調剤薬局は考えております。

その為、当調剤薬局はカスタマーハラスメントに対する基本方針を作成することしました。

カスタマーハラスメントの定義

患者様からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるものである

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

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的言動
- ・土下座の要求 ・差別的な言動、性的な言動
- ・継続的・拘束的な行動(何度も同じ行為・執拗な言動・不退去・長時間の電話・居座り
・監禁・過度な要求)
- ・働く従業員個人への攻撃や要求
- ・許可なく当調剤薬局の録画・録音・働く従業員を撮影する行為
- ・個人情報などのSNS/インターネットへの投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・許可なく当調剤室・カウンター内に立ち入る行為 ・過剰なサービス(商品等)提供の要求
- ・正当な理由のない金銭の要求、謝罪の要求(土下座を除く)

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。

■ カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- ・ カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、状況により患者様（当事者）への対応をお断りさせていただく場合があります。
- ・ 悪質なもののや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

自覚無く“カスハラ”しているかも？

↓ こんなことしていませんか？

言ってやらなきゃ！



おしゃべり好きなだけ



このくらい当然でしょ？



世の中に広めるべき



こんなことが
カスタマー
ハラスメントに
該当します

- ▶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）
- ▶威圧的な言動 ▶土下座の要求
- ▶継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ▶拘束的な行動（不過去、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、要求

※この冊子は「カスタマーハラスメント被害救済マニュアル」より

お客様も働く人も、
お互いに尊重される社会へ。