

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

富士製薬工業グループは、「優れた医薬品を通じて、人々の健やかな生活に貢献する」「富士製薬工業の成長は、わたしたちの成長に正比例する」を経営理念として掲げ、「人が一番、人を大切にする経営」のもと、事業を展開してまいりました。

当社グループは、お客様やお取引先様（以下、「お客様等」といいます。）の皆様との信頼関係を大切にするとともに、人権を尊重した事業活動の推進に取り組んでいます。

しかしながら、お客様等からの要求や言動の中には、社会通念上相当な範囲を超え、社員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境が害されるものがあります。

当社グループでは、社員一人ひとりの人権を尊重し、安心して働くことができる就業環境を確保するため、そのような行為に対しては毅然とした態度で対応します。

よって、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、お客様等との信頼関係の構築および人権の尊重に取り組んでまいります。

カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを次の通り定義します。

お客様等からのクレーム・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、社員の就業環境が害されるもの
--

カスタマーハラスメントの対象となる行為の例示

時間拘束型	長時間の拘束、居座り、電話 等
リピート型	執拗な電話や面会要求 等
暴言型	怒鳴り声をあげる、侮辱的な発言、人格の否定や名誉を棄損する 等
暴力型	殴る、蹴る、たたく、物を投げつける 等
威嚇・脅迫型	脅迫的な言動、反社会的な言動 等
権威型	優位な立場にいることを利用した暴言、執拗に特別扱いを要求する、不合理または過剰なサービスの提供の要求、正当な理由のない商品交換、金銭補償・謝罪の要求、土下座を強要する 等
事業所外拘束型	クレームの詳細がわからない状態で、自宅や喫茶店などに呼びつける 等

SNS 等での誹謗中傷型	インターネット上に名誉を毀損する、プライバシーを侵害する情報を掲載する 等
セクシュアルハラスメント型	身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、性的な発言 等

上記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。

カスタマーハラスメントへの対応

当社グループでは、お客様等の要求内容や言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、社員の人権および就業環境を守るため、毅然とした態度で対応します。

これにより、お客様等への対応を中止またはお断り、その他必要な措置を講じる場合があります。

また、カスタマーハラスメントのうち悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、適切に対処いたします。

当社グループでは、引き続きお客様等との信頼関係の構築に努めてまいります。万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、本方針に基づき対応いたします。今後ともご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。