

カスタマーハラスメントに対する基本方針

〇はじめに

私たち新日本薬業グループは、常に品質を重視しお客様にご満足いただける商品とサービスを提供することによって、国民の健康増進に役立つ会社であることを目指しております。

この経営理念実現のためには、会社の重要な財産である社員が健康で活力あふれる生活を送り、誇りと安心を以って働ける企業風土の醸成が大切であります。また、お取引先の皆様と相互に協力することによって共に成長できる良好な互惠関係の構築が不可欠であると考えております。

新日本薬業グループは、お取引先の皆様含めすべてのステークホルダーと堅固な信頼関係を築き、相互に尊重しあう健全な関係を構築し、またこれからも持続的に発展させるためこの度「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。

〇目的

新日本薬業グループは、お取引先のご要望に真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷付けるものもあり、仮にこれらの行為があった場合は職場環境の悪化を招き、更に両社間の信頼関係も損ねる由々しき問題となります。

事業者間の取引を担う人々が信頼しあい、気持ち良く働くためには、お互いの協力関係が必須です。新日本薬業グループの「カスタマーハラスメントに対する基本指針」は、当グループが品質を重視しお取引先の皆様にご満足いただける商品とサービスを提供すると同時に、お互いが気持ち良く協働しともに成長するために、お取引先の皆様にも共有していただきたいことをお伝えすることを主な目的としております。

○対象となる行為

カスタマーハラスメントの定義は法令上確立しておらず企業や業界により異なる可能性があります。厚生労働省が発表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に示された見解を踏まえ、当社においては、顧客やお取引先など（以下「顧客等」）からのクレーム・言動のうち、

- ① 当該クレーム・言動の要求の内容に妥当性が認められるか、
 - ② 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らし相当な範囲か
- という2つの観点からカスタマーハラスメントへの該当性を判断いたします。また、その具体例は以下を想定しておりますが、これらに限るものではありません。

～顧客等による暴力・暴言

- ・個人に対する暴力
- ・個人に対する威迫・脅迫
- ・個人の人格を否定する発言
- ・個人を侮辱し、または名誉を毀損する発言

～顧客等による過剰または不合理な要求

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
- ・提供できないサービス、対応できない条件についての過度の要求

～顧客等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束など

- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的な理由のない業務時間外における拘束
- ・合理的な理由のない度重なる架電
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

～顧客等によるその他ハラスメント行為

- ・顧客等によるプライバシー侵害行為
- ・顧客等によるセクシュアルハラスメント
- ・顧客等によるその他各種のハラスメント

○カスタマーハラスメントへの行動指針

（社内対応）

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各社員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメント事案に関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・より適切な対応を実施するため必要に応じ外部専門家と連携します。

（社外対応）

- ・より良い関係の再構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに屈せず合理的・理性的な話し合いを求めます。
- ・悪質で執拗なカスタマーハラスメントが行われる場合は誠に残念ながらお取引をお断りまたは中止させていただくこともございます。

私たち新日本薬業グループは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意を以って対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

万が一にもお客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に相談・報告する枠組みを設けており、相談があった際には組織的に対応します。

○お取引の皆様へのお願い

冒頭においても掲げている通り、新日本薬業グループは、会社の重要な財産である社員が健康で活力あふれる生活を送り、誇りと安心を以って気持ちよく働ける環境を整備します。

またご提供させていただく各種商品・サービスを通じてお取引先の皆様と相互に尊重しあい、互いに気持ちよく働けるより良い関係を構築したいと考えております。

そこで、お取引先の皆様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・相手方の人権を尊重し敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くのお取引先の皆様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、新日本薬業グループ自身も上記事項を遵守することで、お取引先の皆様とより良い関係を構築し、質の高いサービスを提供すると共に相互の持続的な成長の実現に尽力してまいりたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願い申し上げます。

新日本薬業株式会社
代表取締役社長 角田秀雄

本基本方針は、2023年9月1日に制定し、同日より施行する。