

カスタマーハラスメントに対する方針

【はじめに】

日本新薬グループは、医薬品や機能食品の提供を通じて人々の健康と豊かな生活創りに貢献するとともに、法令遵守を徹底し、人権の尊重および社会的責任を踏まえた事業活動を推進しています。

一方で、日本新薬グループの製品をご利用されるお客さま等の一部において、暴力行為、脅迫、著しい暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられる場合があります。これらは、社員の人格や尊厳を損なうものであり、職場環境へ重大な影響を及ぼし得るものです。

日本新薬グループは、社員一人ひとりが能力を十分に発揮し、心身の健康を保ちながら安心して業務に従事できる職場環境を確保することが、医薬品や機能食品の提供を通じて社会に貢献するうえでの重要な基盤であるとの認識のもと、本方針を定めます。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客さま等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはそ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であり、当該手段・態様により日本新薬グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるものをいいます。

※お客さま等の定義：「顧客、取引先関係者、株主、事業場の近隣住民、施設の利用者、その他日本新薬グループの事業に関係を有する方」

【該当する行為（例示）】

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 身体的または精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な要求
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的または性的な言動
- ・ 社員個人への攻撃または過度な責任追及
- ・ 社員の個人情報や対応状況の無断公開（SNS・インターネット等を含む。）
- ・ 合理性を欠く製品・サービス提供の要求
- ・ 正当な理由を欠く製品交換、補償、謝罪の要求

【カスタマーハラスメントへの対応姿勢】

日本新薬グループは、お客さま等からのご意見・ご要望に対しては引き続き誠実に対応してまいります。また、社員の安全および尊厳の確保を最優先とし、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、適切かつ毅然と対応し、状況に応じて対応の中止または制限等の措置を講じます。

また、悪質性が高いと判断される場合には、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携のうえ、法的措置を含めて適切に対応します。

【日本新薬グループにおける取り組み】

- ・ 本方針による企業姿勢の明確化およびその周知
- ・ 啓発・社員への教育・研修の実施
- ・ 相談・報告体制の構築および運用