

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、ステークホルダーとの信頼関係を大切にし、より良い製品・サービスの提供に努めております。

一方で、仮にお客様からの常識の範囲を超えた要求や、従業員の人格を否定する言動、就業環境を害する行為があった場合は、従業員の安全と尊厳を損なうだけでなく、円滑な事業活動にも重大な影響を及ぼします。

当社は、お客様等からいただくご意見・ご要望には真摯に対応いたします。しかしながら、社会通念上不相当と認められる要求や言動については、従業員を守る観点から毅然とした対応を行い、健全な事業活動の維持に努めます。

カスタマーハラスメントの対象となる行為

当社は、厚生労働省が示す考え方等を踏まえ、以下のような行為をカスタマーハラスメントと定義します。

1. 威圧的・攻撃的な言動

- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 脅迫、威嚇、恫喝
- ・ 差別的または名誉を毀損する言動
- ・ 従業員個人への誹謗中傷

2. 過度または不合理な要求

- ・ 商品・サービスの内容と著しく不釣り合いな要求
- ・ 合理的理由のない謝罪の強要
- ・ 過剰な金銭補償や特別対応の要求
- ・ 社会通念上受け入れがたい要求

3. 拘束的な行為

- ・ 長時間にわたる電話や面談
- ・ 繰り返しの問い合わせや執拗な要求
- ・ 業務遂行を妨げる継続的なクレーム

4. インターネット・SNS 等における迷惑行為

- ・ 従業員個人に対する誹謗中傷
- ・ 当社や従業員への根拠のない中傷や風評の拡散
- ・ プライバシーを侵害する情報の公開

※上記は例示であり、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

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、事実関係を確認したうえで、対応の中止やお取引のお断り等の措置を講じることがあります。
また、悪質な行為については、関係機関や警察、弁護士等と連携し、法的措置を含めた適切な対応を行います。

すべての方に安心して当社の製品・サービスをご利用いただくため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定 2026 年 10 月 1 日
日本化薬株式会社
取締役常務執行役員
武田 真