

カスタマーハラスメント対応基本方針

2025年12月1日

アース製薬株式会社

はじめに

アース製薬株式会社は、「生命と暮らしに寄り添い、地球との共生を実現する。」を経営理念とし、1892年の創業以来、人々の健康と快適な生活の実現のため、高品質な商品を提供し続けてきました。そして、お客様や取引先からの貴重なご意見には、真摯に向き合い、商品の改善などを通じてより高い満足を提供するよう努めております。

一方、お客様や取引先から、社会通念に照らして著しく不相当な要求や言動があった場合には、従業員の心身や尊厳を害することにより、就業環境を悪化させるおそれがあります。

そこで、当社では、こうした要求や言動に対しては毅然と対応し、従業員が安心して働ける環境を構築するために、以下の方針を定めました。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、次の①～③を全てみたすものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

- ①顧客、取引先その他の当社の事業に関係を有する者（以下「顧客等」といいます。）の言動であること
- ②従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであること
- ③従業員の就業環境が害されるものであること

【該当する行為】

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。

- ・身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げつける、腕をつかむ等の暴力行為等）
- ・精神的な攻撃（大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し等）
- ・威圧的な言動（物を壊す、殺すといった発言による脅し等）
- ・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（長時間の電話、拘束、不退去、居座り、監禁等）
- ・SNS、インターネット上での誹謗中傷行為や、個人応報に関する無断投稿行為
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求（従業員へのつきまとい、わいせつ行為や盗撮、インターネット上の投稿（従業員の氏名公開）等）
- ・正当な理由のない金銭補償や謝罪の要求

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参照しています。

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

<社外対応>

- ・お客様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、従業員を守るため、毅然とした態度で対応を行います。
- ・要求内容や言動が悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携して対応いたします。

<社内対応>

- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員の心身のケアに努めます。
- ・当社の従業員が顧客等としてカスタマーハラスメントを行わないように、啓発を行います。