株式会社ケアーズ　カスタマーハラスメントに対する基本方針

---

1. はじめに

株式会社ケアーズは、アカカベグループの経営理念（使命）「『あってよかった』を、一人ひとりに。」および株式会社ケアーズの理念「明るい家庭は健康から」を胸に、地域社会の皆様の健やかで豊かな暮らしに貢献しております。地域で暮らす全ての方々が元気で輝いた日々をお過ごしいただけるよう、健康と美容、生活と暮らしに寄り添いながら、常に質の高いサービス向上に挑戦し続けてまいります。

またこれからもお客様にご満足頂けるサービスを提供するために、ご意見・ご指摘には真摯に向き合い、至らなかった点については反省し、改善を積み重ねて参ります。

一方、全てのお客様に快適なサービスを提供するため、当社で働く従業員には安全かつ健全な労働環境が必要不可欠であり、当社として悪質な言動や脅迫、不当な要求に対しては毅然とした対処を行うことが、今後も質の高いサービスを永続的に提供することに繋がると考えのもと、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めております。

2. 目的

この方針は、カスタマーハラスメントによって生じる従業員の精神的・身体的負担を軽減し、健全で安全な職場環境を確保することを目的としています。

また、すべてのお客様に対し、公平で快適なサービスを提供するため、万が一、一部のお客様から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の行動原則を定め、お客様と従業員が健全でより良い関係を構築していけるようご協力をお願いするものです。

3. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等に基づき、顧客等（お客様およびお取引先様等）からの不当・過度な要求や社会通念上相当な範囲を超える言動により、従業員の精神的・身体的な負担を強いる行為をカスタマーハラスメントとして定義致します。なお、商品やサービスに対する正当なご意見・ご指摘・ご要望については、真摯に対応してまいります。

これには以下のような行為が含まれます。

- 暴言や脅迫的な言動
  具体例：大声で怒鳴る、恫喝、土下座の強要、他のお客様の前での脅迫・叱責
- 不合理な要求、過度な要求
  具体例：合理的な理由のない従業員への処分要求、法令に違反する要求、社会通念上相当な範

囲を超える謝罪文の提出の強要、当社の提供する一連の商品・サービスと関係のない要求、納期や価格に関する不合理な要求、法令上または契約上の義務を超えた、不合理な特別対応の強要、当社の責任の範囲を超えた医薬品に関する不相当な説明・補償の強要（法令に基づく薬剤師等の適切な情報提供や指導等を超える要求）及び効果等に対する不当な責任追及

- 長時間の拘束や執拗な連絡
  具体例：正当な理由なく長時間にわたり従業員を拘束する行為、業務上の必要性がない場所への不当な呼び出し、関係者以外の立ち入り禁止区域への侵入、不当な居座り・待ち伏せ行為、執拗な電話での呼び出し、長時間の電話通話による拘束
- 不適切な言動、個人的な嫌がらせや差別的な言動
  具体例：セクシュアルハラスメントに該当するような発言、身体的な中傷、特定の従業員に対する個人的で不合理な批判、外国人従業員への差別的な言動、SNSによる個人への中傷や尊厳を否定するような差別的な言動
- 身体的な暴力や接触
  具体例：施設や備品に対する損壊的行為、従業員に向かって物を投げる行為、従業員に対する暴力や、威圧的・攻撃的な身体的接触（腕を強く掴む、突き飛ばす、肘で小突くなどの行為）
- 過剰なプライバシー侵害
  具体例：仕事とは無関係な質問や無理に個人情報の提供を求める行為

4. カスタマーハラスメントの対応

【社内対応】

- カスタマーハラスメントが発生した場合に適切に対応できる社内体制を構築します。
- 従業員がカスタマーハラスメントに関する知識や対処法、報告手順を取得するための必要な教育・研修の機会を提供します。
- 相談窓口を設置し、従業員の心身のケアと個人情報保護に努めます。
- 従業員自らが取引先様にカスタマーハラスメントを行うことの無いように従業員の意識啓発に努めます。
- より適切な対応のため、警察や弁護士など外部専門家と連携します。
- カスタマーハラスメントが発生した際は、現場の従業員を一人で対応させず複数名で対応する体制を整えるとともに、管理監督者への速やかな交代・引き継ぎ手順を徹底します。
- カスタマーハラスメントの相談を行った従業員に対し、それを理由とする不利益な取り扱いは一切行いません。

【社外対応】

- お客様、お取引先様と合理的な解決に向けて、理性的な話し合いを行うことで、より良い関係の構築に努めます。
- 当社の基準においてカスタマーハラスメントと現場責任者が判断した場合は、対応を打ち切り、以降のご利用やご入店をお断りすることがございます。なお、薬局等における調剤の応需にあ

たっては、薬剤師法第21条等の関係法令および厚労省通知等に基づき、正当な理由の有無を含め個別具体的に適切に対応・判断いたします。

- より事案が悪質な場合や対話による合理的な解決が困難な場合は、警察への通報や、損害賠償請求等の法的措置を含め、警察及び外部の専門家と連携して厳正に対処致します。
- 高齢者や認知症、障害のある方等、配慮を要するお客様に対しては、その個別事情や必要な合理的配慮に十分考慮しつつ、適切に対応いたします。
- カスタマーハラスメントの抑止および事実関係の確認・適切な対応のため、通話内容の録音や店内防犯カメラによる撮影・記録等を実施する場合があります。

5. 私たちからのお願い

我々株式会社ケアーズは、お客様には常に誠実で丁寧な対応を心掛けておりますが、従業員に対する不当な言動や過度な要求は、他のお客様や同じ職場で働く他の従業員にも悪影響を与えることがございます。多くのお客様にとって快適な店舗環境と、健全なサービス提供を維持するため、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿い対応致しますので何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026年10月1日制定