とみた薬局グループ
カスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針

とみた薬局グループは、「健康づくりに奉仕する」という理念のもと、安心・安全な医療を提供し、地域医療に貢献することを目指しています。
地域医療への貢献を継続していくためには、患者さま・お客さま・お取引先さまとの良好な関係を築くとともに、すべてのスタッフの人権が尊重され、安心して働くことのできる職場環境を確保することが重要であると考えています。
スタッフが安心して働ける環境を整えることは、医療サービスの質の向上と継続的な提供につながります。
このような考えのもと、とみた薬局グループでは、カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方と対応方針を明確にするため、ここに「カスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針」を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

患者さま・お客さま・お取引先さまからの要求や言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、とみた薬局グループで働くスタッフの就業環境が害されるおそれのある行為を、カスタマーハラスメントと定義します。

2. 対象となる行為

以下は、カスタマーハラスメントに該当する行為の例示であり、これらに限られるものではありません。

- **身体的な攻撃：** 暴行、傷害、物を投げつける行為、商品・設備・備品等の損壊
- **精神的な攻撃：** 脅迫、暴言、威圧的な言動、侮辱、名誉毀損、誹謗中傷、SNS 等への悪質な投稿
- **継続的・執拗な言動：** 要求や問い合わせの過度な繰り返し、長時間にわたる電話や対応の強要
- **拘束的な行動：** 不退去、居座り、監禁、スタッフを長時間拘束する行為
- **不当な要求：** 正当な理由のない商品交換、返品、返金、補償、過度な謝罪やサービスの要求、スタッフの処罰等の要求
- **差別的・性的な言動：** 人種、民族、宗教、性別、職業等に関する差別的な言動、性的な言動、ストーカー行為（尾行、待ち伏せ、つきまとい等）
- **スタッフ個人への攻撃・プライバシーの侵害：** スタッフ個人への執拗な攻撃や不当な要求、無断での撮影・録画・録音、個人情報の無断公開等
- **業務妨害・不適切な行為：** 事務所・調剤室等の業務スペースへの無断立ち入り、スタッフを欺く行為、その他業務の適正な遂行を妨げる行為
- **その他：** 上記各行為に類する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

とみた薬局グループでは、カスタマーハラスメントに対して、以下のとおり対応します。

- 患者さま・お客さま・お取引先さまからの要求や言動について、その内容や状況を踏まえ、カスタマーハラスメントに該当するか適切に判断します。
- 合理的な解決に向けて、必要に応じて複数のスタッフや管理者が連携し、組織的に対応します。
- 悪質な行為や危険が伴う場合には、警察・弁護士等の関係機関に相談し、適切に対処します。
- カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、状況に応じて対応を中止し、今後の入店やお取引をお断りする場合があります。
- スタッフが適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法について教育・研修を実施します。
- カスタマーハラスメントの被害を受けたスタッフの心身のケアに努め、安心して働ける職場環境の確保に取り組みます。

4. 患者さま・お客さま・お取引先さまへのお願い

とみた薬局グループは、患者さま・お客さま・お取引先さまから寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い医療サービスの提供と、地域の皆さまとの信頼関係の構築に努めてまいります。
一方で、社会通念上不相当な要求や言動により、スタッフの尊厳や就業環境が損なわれることは、決して容認できるものではありません。
万が一、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、本方針に基づき適切に対応いたします。
本方針は、社会情勢や関係法令等の変化を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。
患者さま・お客さま・お取引先さまにおかれましては、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。
今後も、とみた薬局グループは、患者さま・お客さま・お取引先さまとの良好な関係を大切にしながら、スタッフが安心して働ける環境づくりと、地域医療への貢献に努めてまいります。

制定：2026 年 10 月

株式会社とみた薬局

代表取締役社長　國本俊彦