

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年10月1日制定

岩城製薬株式会社

■ はじめに

岩城製薬株式会社(以下、当社)は、アステナグループの一員として、お客様(お取引先の皆さまほかすべてのステークホルダーを含みます)と誠実に向き合い、信用を基盤とした堅固な信頼関係を築くとともに、お客様と従業員の相互の人権を共に尊重しあう健全な関係を構築して、これからもお客様の信頼やご期待に応え、社会に貢献していくために、この度「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

■ カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを以下の通り定義いたします。

お客様からのクレーム・言動のうち、その要求内容または当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えた不相当なものであって、当社従業員の心身・就業環境が害されるおそれのあるもの

<例>

- 当社が提供する製品・商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- お客様の要求内容が、当社の提供する製品・商品・サービスの内容とは関係がない場合
- 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、威圧的言動、土下座の要求などの精神的な攻撃
- 繰り返し行われる(しつこい)言動
- 不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求
- 不当な製品交換、金銭補償や謝罪の要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷 など

■ カスタマーハラスメントへの対応

上記の定義を踏まえてお客様の行為がカスタマーハラスメントにあたり当社が判断した場合は、以下の対応を講じます。

- 事実関係を正確に把握し、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行って、より良い関係の構築に努めます。
- 従業員の心身・就業環境を害する行為が継続する場合や、話し合いによる合理的な解決が困難と判断した場合には、警察や弁護士などの外部専門家と連携の上で対処いたします。
- 製品・商品・サービスの提供を中止させていただくことがあります。

■ 当社内における取組み

- この基本方針により企業姿勢を明確化し、従業員へ周知・啓発します。
- 従業員のための相談・報告体制を整備します。
- 社内対応手順を策定し、従業員へ教育します。
- カスタマーハラスメントを受けた従業員に配慮してその健康を守り、再発防止策を整備します。
- 従業員がお客様に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう周知・啓発します。

■ お客様へのお願い

当社は、これからもお客様のご要望に誠実にお応えし、製品・商品・サービスの向上に努めることを通して、お客様との信用を基盤とした信頼関係を構築することを目指します。しかしながら、万が一、お客様において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、本方針に沿って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後も引き続き、お客様とのより良好な関係を築き、社会の発展に貢献してまいります。

以上