

## 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

株式会社アップルケアネットは、「信頼こそすべて」を経営理念として掲げ、地域住民の健康増進に寄与し、地域社会に貢献する企業を目指しています。これからもお客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んで参ります。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力等、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。

従業員の安全な就業環境を確保することで、お客様との関係をより良いものとすることに繋がると考え、株式会社アップルケアネットにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

### (1) 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、「薬局及びその他のサービスを提供する上で社会通念上許容される範囲を超えたものにより従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

従業員とは、雇用形態によらず正社員の他、嘱託社員や有期雇用者、派遣社員、役員等も該当します。

#### ●社会通念上許容される範囲を超えた行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
  - ・暴言・侮辱・誹謗中傷
  - ・威嚇・脅迫
  - ・従業員の人格の否定・差別的な発言
  - ・土下座の要求
  - ・長時間の拘束
  - ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
  - ・合理性を欠く不当・過剰な要求
  - ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
  - ・従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI\*ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為等
- \* 「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

### (2) カスタマーハラスメントへの対応

- ・「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、組織として適切に対応します。
- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。
- ・当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のご入店・ご利用をお断りする場合がございます。
- ・必要に応じて、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応いたします。

(3) 当社内での対応

- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアを実施いたします。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を実施いたします。

(4) 患者さま・お客さま・お取引先さまへのお願い

当社では、より良いサービスをご提供するため、本方針についても必要に応じて改定して参ります。

万が一、患者さま・お取引先さまより上記に該当する要求・言動がございましたら上記の通り対応させていただきますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願ひいたします。

今後も引き続き、患者さま・お客さま・お取引先さまとのより良い関係を築いていけるよう努めてまいります。

2026年1月制定

株式会社アップルケアネット

代表取締役社長 小林 博美

