

カスタマーハラスメント対応方針

「みなさまの健康のパートナーとして、お互いに尊重し合える関係を目指して」

私たちワダカルシウム製薬は、企業理念「歩くと元気を、未来まで。」のもと約170年にわたり生活者の視点で健康づくりに取り組んできました。お客様と従業員、双方の信頼と尊重のうえにこそ、健やかな社会は成り立つと考えています。そのため当社は、すべての従業員が尊厳を持って、安心して働ける環境を守ること、そしてお客様と誠実に向き合うため、以下の方針を定め、カスタマーハラスメントの防止に取り組めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の心身や職場環境に悪影響を及ぼすものを「カスタマーハラスメント(カスハラ)」の対象とします。

対象行為

- ・暴力、脅迫、威圧的な言動
- ・侮辱、人格否定、差別的・性的な言動
- ・長時間・繰り返し・執拗な要求、または過剰な謝罪・補償要求
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷、虚偽の情報拡散
- ・社会的常識や合理的範囲を逸脱した過度な要求

2. 当社の対応方針

お客様からのご意見・ご要望には誠実に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。同時に、従業員一人ひとりの尊厳と安全を守ることを、企業の社会的責任と考えます。カスハラが発生した場合は、状況を確認のうえ、毅然とした対応を行います。対象行為があったと合理的に判断される場合、サービスの提供、カスタマーサポート対応をお断りさせていただく場合がございます。当社が悪質と判断した場合には、必要に応じて、警察・弁護士など外部機関とも連携します。

3. 働く人を守る仕組み

カスハラ被害を受けた従業員が安心して相談できる社内窓口を設置します。社内教育や研修を通じて、対応スキルやメンタルサポートを強化します。必要に応じて、従業員の対応から速やかに切り離すなど、業務上の配慮を行います。発生事案については、再発防止に向けて速やかに検証・改善を行います。

4. お客様へのお願い

私たちは、お客様との信頼関係を大切にしています。互いに敬意と節度をもって関わりあえる環境づくりに、皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

5. 継続的な見直し

本方針は、社会情勢や法令の変化に応じて適宜見直しを行います。時代に合わせて「人を想い、人を支える」取り組みを進化させてまいります。