

カスタマーハラスメントに対する基本方針

健康サロン株式会社

健康サロン株式会社（以下「当社」といいます）は、お客様に対し、常に高品質なサービスと誠実なサポートを提供できるよう努めております。

当社は、お客様からいただく貴重なご意見・ご指摘を、サービス品質向上のための大切な機会と捉え、真摯に耳を傾けてまいります。一方で、働くすべての従業員が安心・安全に業務に従事し、お客様との間で持続可能で良好な関係を築いていくため、厚生労働省のガイドラインおよび関連法令に基づき、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり定めます。

1. 本方針の対象

本方針は、当社サービスをご利用いただくお客様、調剤薬局様その他のお取引先様、およびそれらの役員・従業員・関係者の皆様からの、当社役員・従業員に対する言動を対象とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠し、以下のとおり定義します。

お客様および取引先様からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして当該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、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの

具体的には、以下のような行為を指しますが、これらに限られません。

（1）時間・態度に関する過度な要求行為

- 長時間（電話・Web 会議・対面等）にわたり従業員を不当に拘束する行為
- 同一の内容や不当な要求について、合理的な理由なく執拗に繰り返す行為
- 当社営業時間外や休業日における過度な対応の強要

（2）人格否定・名誉毀損・威圧的な行為

- 従業員個人に対する暴言、威圧的な大声、侮辱、人格否定発言
- 脅迫的な言動（「営業停止にする」「SNS やネットに書き込む」等）

- SNS やインターネット上への当社従業員・サービスに関する誹謗中傷や個人情報の無断掲載
- 当社オフィスや関係先での土下座等の不当な謝罪強要、居座り行為

(3) 過剰・不当な金銭・サービス要求

- 契約内容や法令（薬機法・各種制度等）の範囲を超える過度な無償サポート・保証の不当な要求
- 自社に過失がない、あるいは社会通念上の妥当性を欠く不当な金銭補償・解約返金の要求

✂ 正当なご意見との違い

上記に該当しない、事実に基づく正当なご意見・ご指摘・お問い合わせについては、これまでどおり真摯に承ります。本方針は、要求内容そのものではなく「手段・態様の相当性」を判断基準とするものです。

3. カスタマーハラスメントへの対応方針

(1). 組織的かつ毅然とした対応

カスタマーハラスメントと判断される行為に対しては、個々の従業員の判断に委ねることなく、組織全体として毅然とした態度で対応いたします。

(2). 対応のお断り・取引停止・法的措置

悪質と判断される行為、または改善がみられない場合は、誠に恐縮ながらサポート・お打ち合わせの即時中断、サービスの提供停止、契約の解除を行う場合がございます。さらに、著しい悪質性や違法性が認められる場合には、警察への通報や顧問弁護士を通じた法的手続（民事・刑事）を講じます。

(3). 記録・録音・録画の実施

正確な事実確認とサービス品質向上、ならびに従業員の安全確保のため、お電話や面談のやり取りを事前通告の上で録音・録画させていただく場合がございます。

4. お客様・取引先様へのお願い

当社は今後も、お客様の現場課題に寄り添い、質の高いサービスと確かな価値を提供できるよう努力を重ねてまいります。お客様・取引先様におかれましても、相互の尊重と信頼に基づいた関係構築にご理解とご協力を賜りますよう、何卒お願い申し上げます。

本方針に関するお問い合わせは、当社お問い合わせフォームまでご連絡ください。

5. 制定・改定

本方針は、法改正や社会情勢の変化を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

制定日：2026 年 10 月 1 日

健康サロン株式会社
代表取締役 坂井 義尚