

カスタマーハラスメントに対する基本方針

丸石製薬は、「堅実経営を旨とし、医薬品等の研究・開発・生産・販売を通じて、医療の発展に寄与し、健康と福祉に貢献します。」という経営理念のもと、顧客や取引先をはじめとするすべての方々（以下、「顧客等」）に、安全・安心な医薬品・サービスを提供し続けることにより、社会から信頼される企業を目指しております。

丸石製薬は、その実現のため、顧客等とのコミュニケーションを大切にし、顧客等のご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、誠実に対応いたします。

顧客等との健全なコミュニケーションを維持するためには、その活動を担う従業員の人権を守り、安心して業務に取り組める就業環境を整えることが不可欠であるとの考えのもと、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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って、当該手段・態様により、当社従業員の就業環境が害されるもの

2. カスタマーハラスメントの対象となる行為例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動（脅迫等）
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- ・そもそも要求に理由がない、又は製品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約の範囲を大きく逸脱する過剰な要求
- ・対応が著しく困難、又は対応が不可能な要求（著しい減額の要求等）
- ・不当な損害賠償等の要求

※以上は一例であり、これらに限られるものではありません。

3. 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該当する行為が確認された場合、従業員を守るため、毅然と対応いたします。状況に応じて、製品・サービス等の提供や顧客等への対応をお断わりさせていただくことがございます。

また、悪質と判断した場合は、警察や弁護士などの外部専門家にも相談のうえ、法的措置も含め厳正に対応いたします。

万一、カスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

策定：2026年9月2日