てまりグループ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

てまりグループは、薬局事業・介護事業を通じて、お客様の皆さまと職員が互いに尊重し、安心してサービスを利用・提供できる環境づくりを大切にしています。

お客様からいただくご意見やご要望、苦情については、サービスの質を向上させる大切な機会と捉え、誠実かつ丁寧に対応いたします。一方で、社会通念上許容される範囲を超え、職員の尊厳や安全を傷つけ、就業環境を害する言動・行動については、カスタマーハラスメントとして、職員個人に対応を任せることなく、組織として適切に対応します。

【カスタマーハラスメントに該当する主な行為】

てまりグループは以下のような行為をカスタマーハラスメントに該当し得る行為として捉えています

- **暴言・威圧的な言動**

  大声で怒鳴る、脅す、人格を否定する発言、侮辱、誹謗中傷、繰り返しの暴言など

- **身体的な攻撃**

  殴る、蹴る、つかむ、押す、物を投げるなど、職員の身体の安全を脅かす行為

- **セクシュアルハラスメント**

  不必要な身体接触、性的な発言や要求、交際の強要、わいせつな言動など

- **過度・不当な要求**

  サービスの範囲を著しく超える要求、土下座や過度な謝罪の強要、不合理な金銭要求、特別扱いの強要など

- **長時間の拘束・執拗な連絡**

  長時間の電話や面談、居座り、同じ要求の繰り返し、業務時間外の頻回な連絡など

- **無断撮影・録音・SNS 等への投稿**

  職員の無断撮影や録音、個人情報の公開、事実と異なる投稿、誹謗中傷など

【てまりグループの対応】

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は、職員の安全を確保したうえで、上司・管理者・本部等で情報を共有し、組織として対応します。

必要に応じて、サービス提供の制限・中止、契約の解除等を検討する場合があります。また、暴力、脅迫、不退去など、犯罪に該当する可能性がある行為については、警察、弁護士その他の関係機関と連携して対応することがあります。

なお、介護・医療の現場では、認知症の症状、病状、障害特性等が言動に影響している場合があります。その場合は、背景や状態を十分に確認し、安全確保を優先しながら、必要な支援や環境調整も含めて個別に対応します。

【カスタマーハラスメント防止に向けた取組】

- 本方針の職員への周知
- カスタマーハラスメントに関する職員研修の実施
- 相談・報告体制の整備
- 発生事例の記録・検証
- 再発防止とサービス改善
- カスタマーハラスメントを受けた職員への心身のケア

【お客様へ】

てまりグループは、お客様と職員との信頼関係を大切にしています。

地域の皆さまに安心してサービスをご利用いただける環境と、職員が安心して働ける環境の両方を守るため、カスタマーハラスメント防止へのご理解をお願いいたします。サービスに関する正当なご意見、ご要望、ご相談については、今後も遠慮なくお申し出ください。

てまりグループ

代表取締役社長　橋本 昌子

制定日：2026 年 10 月 1 日