



カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定

～従業員の人権を尊重し、安全で働きやすい環境で、質の高いサービス提供を～

「未来の常識を創り出し、人々の生活を変えていく」をグループ理念に掲げ、全国に 3,400 店舗超のドラッグストア・調剤薬局を展開する株式会社マツキヨココカラ＆カンパニー（本社：東京都文京区、代表取締役社長：松本清雄）は、従業員の人権を尊重し、安全で働きやすい環境づくりとして「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

当社は、マツキヨココカラ＆カンパニー健康宣言、当社グループの成長を支える基盤として 5 つのマテリアリティ（重要課題）のもと、会社の成長を支える従業員と家族の心身の健康を重要な経営資源の一つと捉え、健康維持、増進活動に対する積極的な支援と組織的な健康づくりを推進し、従業員一人ひとりが豊かで健康な社会生活を営みながら、地域医療および経済の発展に貢献する企業を目指しています。

今回策定した「カスタマーハラスメントに対する基本方針」は、当社が掲げる 5 つのマテリアリティの一つである「従業員の成長」に基づいています。この方針は、従業員が安全で安心して働き続けることができる環境を整備し、お客様や患者様により高品質なサービスを提供することを目的としています。今後も、ステークホルダーの皆さまからのご理解とご協力を賜りながら、接客サービスのさらなる向上に努めてまいります。

マツキヨココカラ＆カンパニー「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

■はじめに

マツキヨココカラ＆カンパニーは、「美しさと健やかさを、もっと楽しく、身近に。」というグループビジョンのもと、美と健康という分野を軸に新しい技術やアイデアを積極的に取り入れ、人々の毎日の生活がもっと楽しさに満ちたものになることを目指しております。

また、グループビジョンの浸透や実現に際し重要となるグループ全体の従業員が心がける信条や行動指針を「マツキヨココカラ WAY」として明確にし、その実践を推進しております。これからもご満足いただけるサービスを提供するために、ご意見・ご指摘には真摯に向き合い、至らない点は改善に向けた努力を重ねてまいります。

一方で、一部のお客様（患者様、ご利用者様、およびそのご家族様を含みます。以下同じ。）からの、悪質な言動、脅迫、不当な要求などの著しい迷惑行為が発生しております。従業員(委託先等を含む)の人権を尊重し、安全で働きやすい環境をつくることが重要であるという考えのもと、これらの行為から従業員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくためマツキヨココカラ＆カンパニー「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成することといたしました。

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022 年 2 月発行）に基づき、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。



お客様からのクレーム・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、従業員の就業環境が害されるもの

【対象となる行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

- ・当社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合における要求
- ・当社が提供する商品・サービスの内容と関係がない要求
- ・過剰な金銭補償の要求
- ・拘束的な行為（不退去・居座り、長時間の電話）
- ・当社事業所以外の場所への呼び出しの要求
- ・大きな怒鳴り声をあげる行為、侮辱的発言、名誉棄損、人格否定などの暴言行為
- ・脅迫、威嚇など、身体への接触を伴わない精神的な攻撃
- ・殴る、蹴る、など、接触を伴う身体的な攻撃
- ・土下座の要求
- ・要求が通らない場合、言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・従業員を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員のプライバシーを侵害する行為
- ・関係者以外立ち入り禁止区域への侵入、居座り行為
- ・SNS/インターネット上での誹謗中傷行為、従業員の個人情報に関する無断投稿
- ・他のお客様に迷惑となる行為、当社業務に支障をきたす行為

■カスタマーハラスメントへの対応

【対応方針】

- ・カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で臨みます。
- ・事実関係を正確に把握し、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行います。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合や、話し合いによる合理的な解決が困難な場合は、以降のご入店・ご利用をお断りすることがあります。

【対応体制】

- ・本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く従業員への周知・啓発を行います。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定をします。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメント事例を蓄積し、再発防止策をアップデートすることで、対応力向上を推進します。
- ・適切な対応のために、必要に応じて警察、外部の専門家（弁護士など）と連携します。

■お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当社の商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

今後も引き続き、皆さまとのよりよい関係を築いていけるよう努めてまいります。

●グループ行動規範・マツキヨココカラ WAY・各種方針

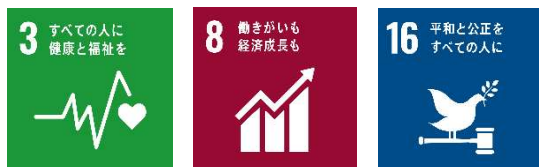
<https://www.matsukiyococokara.com/sustainability/norm/>

●マツキヨココカラ & カンパニー健康宣言

<https://www.matsukiyococokara.com/sustainability/policy/>

●当社のサステナビリティページと統合報告書 2024

https://www.matsukiyococokara.com/sustainability/integrated_report/

●当社グループが、本件により貢献する SDG s 目標**Find your “!”**
wowa**株式会社マツキヨココカラ&カンパニー**

3,400 店舗超のドラッグストア・調剤薬局を中核事業として、全国で展開している東証プライム市場上場企業。子会社としてマツモトキヨシグループとココカラファイングループを擁し、「美と健康の分野でアジア No.1」の企業グループを目指しています。介護事業、インターネット通販事業など幅広く展開しています。

コーポレートサイト：<https://www.matsukiyococokara.com/>

株式会社マツキヨココカラ & カンパニー グループ経営企画統括 広報室

Tel：03-6672-7808

mail：mkccpr@matsukiyococokara.com

