

カスタマーハラスメント対策方針

カスタマーハラスメントに対する当社の方針

1. 基本方針

当社は、従業員の安全と健康、尊厳を守ることを最優先に考え、顧客等（顧客、取引先、来訪者、採用候補者、その他当社の事業に関係する者）からの言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えており、従業員の就業環境を害するものについては、**カスタマーハラスメントとして毅然と対応します。**

当社は、従業員に対し、カスタマーハラスメントに対して一人に対応させることなく、必要に応じて上長、管理監督者、総務、人事、法務、顧問弁護士等と連携し、組織として対応します。

2. 対象となる相手方

- (1) 本方針における「顧客等」とは、以下の者を含みます。
 - 顧客、取引先、共同研究先、業務委託先、受託先
 - 投資家、ベンチャーキャピタル、アドバイザー
 - 来訪者、見学者、採用候補者、インターン参加者
 - 問い合わせ者、当社の事業に関係するその他の者
 - 今後、当社の商品またはサービスを利用する可能性がある者
- (2) 本方針における「顧客等」からの言動には、法人その他の団体に所属する個人が、当該法人等の業務として行う言動を含みます。
- (3) 当社の役員（社外役員を含む。）が当社の機関として行う行為は、本方針ではなく、ハラスメント防止規程（パワーハラスメント関連規定）の定めるところによります。

3. カスタマーハラスメントの例

当社は、以下のような言動をカスタマーハラスメントの例として扱います。
ただし、これらに限られません。

3-1. 内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 事実関係や契約関係と無関係な要求

- 合理的理由のない謝罪要求、金銭要求、無償対応要求
- 実現不可能な要求
- 過剰な即時対応の強要
- 業務の範囲を著しく超える対応の要求

3-2. 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 暴行、傷害、器物損壊
- 脅迫、恫喝、威圧、暴言、侮辱、名誉毀損
- 土下座の強要
- 長時間の拘束、居座り、不退去、監禁
- 執拗な電話、メール、SNS メッセージの送付、その他の言動
- 深夜早朝を含む不必要な連続連絡従業員個人への攻撃、家族への言及、人格否定、性的な言動、つきまとい
- SNS 等での晒し、拡散、誹謗中傷の示唆

カスタマーハラスメントに該当するか否かは、要求の内容の妥当性および手段・態様の相当性を総合的に考慮して判断します。本方針は、顧客等からの正当な意見、指摘、契約上または法令上認められる権利の行使を制限し、または軽視するものではありません。特に、医薬品の安全性、副作用、有害事象等に関する申し出については、その内容を真摯に受け止め、法令に基づき適切に対応します。

4. 当社の対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに対し、次の方針で対応します。

1. 丁寧かつ誠実な対応を基本とする
2. 不当な要求には応じない
3. 従業員を一人で対応させない
4. 必要に応じて対応を中止する
5. 悪質な場合は、警察、弁護士、施設管理者等と連携する
6. 必要に応じて今後の面談・連絡方法を制限する
7. 採用活動、面談、訪問対応、オンライン会議でも同様に適用する

5. 相談・報告体制

当社は、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業員が安心して相談できる体制を整えます。

- 相談窓口は、総務・人事（管理部）が担当します
- 相談を受けた場合は、速やかに管理監督者へ報告します
- 必要に応じて、関係部門、顧問社労士、顧問弁護士と連携します

6. 被害を受けた従業員への配慮

当社は、被害を受けた従業員に対して、次のような配慮を行います。

- 担当変更、同席対応、応対窓口の一本化
- 心身の不調に応じた勤務配慮
- 必要に応じた休憩、休暇、配置調整
- 産業医、外部相談窓口等の案内
- 継続的なフォローアップ

7. 相談者等のプライバシー保護

当社は、相談者、被害者、関係者のプライバシーを保護し、相談内容や個人情報を適切に管理します。

8. 不利益取扱いの禁止

当社は、カスタマーハラスメントに関する相談、事実確認への協力、その他必要な対応を行った従業員に対し、解雇、降格、減給、配置転換その他の不利益な取扱いを行いません。

9. 行為者への対応

当社は、カスタマーハラスメントを行った者に対して、事案の内容に応じて、必要に応じて警察、弁護士、施設管理者等とも連携し、注意、警告、面談制限、出入り制限、取引見直し、法的措置等を含む適切な対応を行います。

行為者が取引先、共同研究先、投資家その他の法人に所属する場合、当社は、当該法人の担当部門に対し、事実関係の報告および改善の申し入れを行うことがあります。重要な取引先または投資家との関係に影響し得る事案については、代表取締役の判断のもとで対応します。

10. 教育・見直し

当社は、本方針および対応手順について、従業員に周知し、必要な教育を行います。また、当社の従業員が、取引先、委託先、共同研究先その他の関係者に対し、社会通念上許容される範囲を超えた言動を行うことのないよう、教育・啓発を行います。

当社は、本方針および対応手順について、少なくとも年1回、実際の相談事案や社会情勢を踏まえ、見直しを行います。