

ロートグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

ロートグループは、『世界の人々に商品やサービスを通じて健康をお届けすることによって、ロートグループを取り巻くすべての個人や社会を Well-being な状態へと導き、明日の世界を元気にすること』を存在意義(パーパス)に掲げ、高品質で安全にご使用・ご利用いただける商品やサービスを提供するなど、事業活動を通じて世界の人々が健康で幸せに過ごすことができる持続可能な社会の実現を目指しています。そのために、お客様との接点におきましては、お客様からの貴重なご意見やご要望を真摯に受け止めながら、お客様が抱える課題の解決に向け、誠実な対応に努めております。

その一方で、昨今、お客様からの言動の中には、ロートグループまたは業務委託先企業における従業員(派遣社員を含む)に対する過剰な要求が見受けられることがあり、これらの行為は従業員の尊厳を傷つけ、心身の安全や健康を害する可能性がございます。

従業員の心身の安全や健康は、ロートグループが今後も多くのお客様のご期待にお応えし、より良い商品やサービスを提供し、世の中を Well-being へ導く価値を提供し続けるために極めて重要な要素であると考えております。ロートグループは、従業員に対する社会通念上相当な範囲を超える要求や言動といったカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした態度で対応し、従業員一人ひとりが安心して就業できる環境を確保しつつ、引き続きお客様へ誠意を持って対応し、健全な関係を維持していくことを心掛けてまいります。

カスタマーハラスメントの定義

ロートグループは、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

「お客様からのご意見やご要望に関する言動のうち、当該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、ロートグループの事業活動に従事する者の就業環境や業務推進を阻害し、もしくは尊厳を傷つけるもの」

※お客様の定義:「ロートグループ商品の購入やサービス利用の有無にかかわらず、業務に関係をする人及び関係者」

社会通念上相当な範囲を超えるものとする行為の例

(※以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。)

長時間の拘束 営業妨害行為	ロートグループの提供する商品やサービスと関係ない内容での長時間拘束
	何度も同じ説明や謝罪をさせる行為や、要求が通らない場合に執拗に言葉尻を捉えたり、揚げ足を取ったりするなどの行為
	店舗(実店舗・オンラインショップ等)への誹謗中傷、長時間の居座り、他のお客様へのご迷惑となる行為など、通常営業に支障をきたす行為

暴言・脅迫行為	怒声、恫喝、罵声、暴言や脅し、SNS やマスコミへの暴露のほめかし
	SNS やインターネットなどでの誹謗中傷、事実ではないことや、事実を誇張した虚偽を含んだ内容の流布
合理的理由のない過度な要求行為	合理的理由のない返金・返品・交換の要求
	ロートグループが提供していないサービス、提供不能なサービス、制度上対応できないことの要求
	優位的な立場(※株主、取引先等)にいることを利用した特別な対応の要求
	従業員個人への処罰要求や特定の従業員への対応の強要、土下座などの過度な謝罪の要求
来社・訪問等の強要行為	来社や訪問での説明・謝罪の強要、社会通念上相当の範囲を超えた営業時間外対応の強要
その他ハラスメント行為	差別的発言、性的な発言、人格を否定するような発言
	プライバシーを侵害する行為
	従業員を無断で撮影・録画・録音する行為。また、従業員個人に関する情報の SNS やインターネットへの投稿

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とロートグループが判断した場合、対応やお取引をお断りさせていただく場合がございます。さらに悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と相談のうえ、適切に対処いたします。なお、ロートグループが運営する各種店舗におきましては、出店先の商業施設に対して情報共有を行い、協力を仰ぎつつ、毅然とした対応をいたします。従業員が安全かつ安心して働ける環境を整備することで、これからもお客様にご満足いただける商品やサービスの提供を継続してまいりたいと考えております。ご理解と、ご協力をよろしくお願いします。

なお、社内の対応につきましては、カスタマーハラスメント対応に関する教育、発生時の対応フロー作成、相談体制の整備を行うとともに、被害に遭った従業員のケアを最優先に努めてまいります。

2025年3月
ロート製薬株式会社