

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年10月1日制定

平素より、株式会社ケーエスケーをご愛顧賜り、誠にありがとうございます。

弊社では、近畿の医療に関わるさまざまな事業活動を通じ、地域の社会課題解決に貢献することを目指しております。

一方で、弊社従業員が、顧客等による言動により心身に深刻な影響を受け、働きやすい環境が損なわれることは、弊社にとって決して見過ごすことができない問題です。弊社では、従業員が健康で安全な職場環境を維持し、従業員が安心して働ける環境を確保するとともに、最終的には顧客の皆様へ適正な医薬品の供給サービスを提供するため、以下の方針を定めております。

## 1. 毅然とした姿勢で対応

カスタマーハラスメントに対しては毅然とした姿勢で臨み、事業運営における適正な環境を守ります。社会通念上許容される範囲を超えた不当・悪質な要求や言動には、適切な対応を行います。

## 2. 従業員の保護

弊社は、何よりも従業員の人権を保護し、従業員が安心して安全に働くことができる職場環境を維持することに努めます。

## 3. 正当なご意見への真摯な対応

お客様からのご意見やご要望は、弊社のサービス向上のために欠かせないものであると考え、誠実に対応します。ただし、その手段や内容が社会通念上、許容範囲を超える場合には、別途対応方針に基づき対応いたします。

## 4. 迅速で適切な対応体制

カスタマーハラスメントが発生した際には迅速かつ適切な対応を行い、被害を受けた従業員の安全と心身のケアに努めます。また、必要に応じて警察や弁護士と連携するなど、組織的に問題解決に取り組みます。

## 5. 再発防止の徹底

発生事案については、原因と背景を丁寧に検証し、適切な再発防止措置を進めます。同時に、従業員やお客様とのコミュニケーション促進を図り、良好な職場環境とサービスの提供に努めます。

## 最後に

弊社は、医療機関の皆様と力を合わせ、安全で安心できる医薬品の供給に努めるとともに、従業員の安全・安心も大切にしていまいります。これらの取り組みに対するご理解とご協力をお願い申し上げます。