患者さま・ご家族の皆さまへ

カスタマーハラスメントに対する当薬局の方針

当薬局では、患者さまに安心してお薬をお受け取りいただける環境と、職員が安心して働ける職場環境の両方を大切にしています。
ご意見・ご要望には真摯に対応いたしますが、社会通念上相当な範囲を超える言動については、カスタマーハラスメントとして対応する場合があります。

以下のような行為はお控えください

● 暴言・大声・威圧的な言動・脅迫、暴力行為	● 職員への侮辱、人格を否定する発言、差別的・性的な言動
● 長時間の拘束や、同じ要求・苦情を必要以上に繰り返す行為	● 土下座など、社会通念上過度な謝罪を求める行為
● 正当な理由のない特別扱い、金銭・物品などの過剰な要求	● 職員へのつきまとい、待ち伏せなどの行為
● 業務に支障を及ぼす撮影・録音、SNS等での誹謗中傷	● 設備・備品を壊す行為、他の患者さまに危険・迷惑を及ぼす行為

■ 悪質な行為には毅然と対応します

上記のような行為が認められた場合、対応を中断したり、複数の職員で対応したりすることがあります。また、職員や他の患者さまの安全を脅かす行為など、悪質性が高い場合には、警察・弁護士等の関係機関へ相談・通報する場合があります。

処方内容やお薬についてのご質問、当薬局へのご意見・ご要望は、これまでどおり遠慮なくお申し付けください。適切なご意見や苦情までを制限するものではありません。

ウエノ薬局グループ