

サワイグループ カスタマーハラスメント対応方針

1. 基本姿勢

サワイグループは、「なによりも健やかな暮らしのために」という企業理念のもと、ジェネリック医薬品事業を中核に、社会と共に持続的に発展するヘルスケア企業グループとして、ひとりでも多くの人々の健康に貢献することを目指しております。

私たちは、ステークホルダーからのご意見やご要望に対し、常に誠意をもって迅速かつ適切に対応するよう努めてまいります。

しかしながら、万が一、ステークホルダーから、内容の妥当性に照らして、社会通念上不相当な手段・態様による要求や言動等がなされ、それによりサワイグループ社員の就業環境が害される場合には、社員の人権を尊重し、安全と健康を守るため、組織として毅然とした態度で対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

サワイグループではカスタマーハラスメントを以下の通り定義いたします。

ステークホルダーからの要求・言動のうち、そ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、サワイグループ社員の就業環境が害されるもの

3. 対象となる行為の例

- 時間拘束型（長時間の拘束、居座り、長電話 等）
- リピート型（執拗な電話や面会要求、同一事案の複数部署への申し立て 等）
- 暴言型（社員に対する侮辱、人格否定、名誉を毀損する発言 等）
- 暴力型（殴る、蹴る、物を投げつける 等）
- 揚げ足取り型（対応の言葉尻を捉えた批判、執拗な追及 等）
- 威嚇・脅迫型（怒鳴り声、脅迫的発言、反社会的勢力との関係性示唆、SNS やマスコミへの暴露の示唆 等）
- 権威型（優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求、謝罪文や土下座の強要 等）
- 誹謗中傷型（インターネット上での名誉毀損、社員の個人情報の掲載 等）
- セクシュアルハラスメント型（不要な接触、待ち伏せ、つきまとい、性的発言 等）
- 過剰要求型（実現不可能な要求、贈答品要求 等）

上記は、サワイグループがカスタマーハラスメントと考える行為の例示であり、これらに限定されるものではありません。

4. 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要求・言動があったと判断した場合は、社員を守るため毅然と対応いたします。この場合、対応を中断し、以降の製品・サービスの提供や対応をお断りすることがございます。

さらに、犯罪行為と判断した場合は、弁護士や警察等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処いたします。

5. 他の事業者に対するカスタマーハラスメント

サワイグループは、サワイグループ社員が他の事業者へのカスタマーハラスメントを行うことのないよう適切な教育を実施するとともに、万が一、他の事業者へのカスタマーハラスメントが発生した場合には、社内規程等に則り、適切かつ厳正に対処いたします。

附則

本方針はサワイグループホールディングスグループ法務・コンプライアンス部担当役員の管轄とする。

本方針の改廃にはサワイグループホールディングス取締役会決議が必要である。

2026年9月25日制定・2026年10月1日施行