

2026 年 10 月 1 日

【日本 BCG グループ】

カスタマーハラスメント防止指針

1. 目的

当グループは、医薬品の製造販売業者として、患者さんやご家族、医療関係者、ビジネスパートナー等（以下、お客様）に対し、安全で高品質な製品の供給と適切な情報提供を行うことを使命としています。

一方で、お客様からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）は、当グループ従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全な就業環境を損なうものです。当グループは、従業員一人ひとりが安心して業務を遂行できる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応します。

2. 定義

当グループでは、お客様からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

（主な該当行為）

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません

- ・ 大声、暴言、威圧的・攻撃的な言動・身体的攻撃
- ・ 執拗・過度な苦情や長時間にわたる対応の要求
- ・ 合理性のない謝罪や補償の要求（常識外の対応・金銭の要求）
- ・ 法令・科学的根拠・品質基準に反する対応の強要
- ・ 医薬品の適正使用に反する要求
- ・ SNS 等を用いた誹謗中傷・風評拡散の示唆
- ・ 従業員の人格を否定する発言や不適切な要求

3. 対応方針

当グループはカスタマーハラスメントに対し、事実関係を迅速かつ正確に確認した上で雇用管理上必要な措置として以下の対応を行います。

- ・ 内容に応じて、対応の中止やお断りを行うことがあります
- ・ 必要に応じて、担当者の変更や対応の制限を行います
- ・ 必要に応じて、記録等の管理を行います
- ・ 悪質な場合には、警察や弁護士等の外部専門機関と連携します

- ・ 再発防止に向けた適正な措置を講じます

4. 従業員の保護

当グループは従業員の安全と尊厳を守るため、以下を実施します。

- ・ 相談窓口の設置
- ・ 組織的な対応体制の整備
- ・ メンタルヘルス等への配慮
- ・ 適切な対応をするための研修の実施
- ・ 不当な要求からの保護
- ・ 従業員へのつきまとい・プライバシーの保護
- ・ 現場個人ではなく会社としての対応の実施
- ・ 記録・共有ルールの確立
- ・ 正当な対応による従業員への不利益扱いの禁止

相談窓口 : 所属部署の上長、担当役員、総務人事部
対象となる従業員の範囲 : 正社員・嘱託社員・定時従業員・派遣社員
対象となる加害者 : 顧客・取引先・利用者・その他家族等

お客様へのお願い

当グループは、BCG 製剤の製造・研究を通じて、世界の人々の健康に貢献することを使命としております。この使命を果たすためには、お客様との誠実かつ建設的な対話が不可欠であると考えております。多くの皆様には、日頃より節度ある対応をいただいておりますことに深く感謝申し上げます。

万が一、お客様からのご意見やご要望の際に、本方針に掲げたような行為が見受けられた場合には、誠に遺憾ながら、対等なパートナーとしての関係維持が困難であると判断し、対応をお断りさせていただくことがございます。当グループは、科学的根拠に基づく正確な情報提供と、皆様の健康に寄与する活動に真摯に取り組んでまいります。すべてのお客様と、互いに敬意を払い、尊重し合える関係を築いていけるよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

以 上