

【コンプライアンスガイドライン】

1. 顧客満足への追求

私たちは、顧客から信頼されるパートナーとなるためには、単に顧客の要求に応えたり、個々の課題の解決策を提示したりするだけでは不十分と考えます。かつて求められていた早い、安いといったことは、今やお客様からすれば当然であると認識し、顧客の満足そのものを自らの目標として共有し、その達成のために全力を尽くすことこそが重要です。

2. 関係法令、社会規範の遵守

私たちは医療材料や医療機器の販売、サービス提供などの営業活動に携わるとき、積極的かつ効果的な競争を行うと同時に、倫理と法律に従った競争に努め、薬事法をはじめとする関係法令を遵守するとともに、社会規範を尊重し、公正・透明な方法で営業活動を遂行しなければなりません。そうした活動の中で、他社及び他社製品の誹謗中傷や、事実に基づかない事象についての言動を行ってはなりません。虚偽や誤解を招く言動は、顧客から、私たちの良識を疑われ、信頼を失うことにもなりますので充分注意しなければなりません。

3. 公正で自由な競争

- ① 私たちは同業他社との間で、商品・サービスの価格、量、販売地域などについての申し合わせは行いません。
- ② 私たちは他の入札者との間で、落札者や落札価格の取り決めなどいわゆる談合行為は行いません。
- ③ 私たちは他社の営業秘密を正当ではない方法で入手・利用することや、他社製品に関し虚偽の表示や顧客に誤解を生じさせるような表示を行うなど、不正競争行為は行いません。

4. 仕入先等との公正な取引

- ① 私たちは調達取引を、契約等をベースにした対等・公正な取引で行います。また仕入先に対して常に誠実かつ公正に接するように努めます。
- ② 私たちは仕入先等から、金品・贈答を受けたり、接待を受けてはいけません。ただし、販売促進用の粗品、職場への手土産、やむを得ない軽微な接待程度は受けても差し支えありません。
- ③ 私たちは景品表示法等に定める範囲を超えて、景品や賞品・賞金などを顧客に提供してはいけません。
- ④ 私たちは顧客に対し社会的儀礼の範囲を超えた金品の贈答や過剰な接待をしてはいけません。

5. 行政との健全な関係

- ① 私たちは公務員及びそれに準じる者（以下公務員等という）に対し、商取引の獲得・維持、非公開情報の入手など、業務上の何らかの見返りを求めた金銭の提供・接待・贈り物、その他の利益や便宜の供与を一切行いません。
- ② 私たちは業務上の見返りを求めない場合も、公務員等に対し社会的儀礼を越えた接待・贈答を行いません。

6. 反社会的勢力への対応

私たちは、市民社会に脅威を与える反社会勢力とは、断固とした対応で、徹底的にこれを排除し、また付け入る余地を与えないよう配慮する必要があります。もし反社会的勢力から何かの接触がされた場合は、絶対に個人での対応はせず、組合として警察や弁護士と連携しながら対応する必要があります。

7. 顧客と取引先に関する情報

私たちは取引等で知り得た顧客や取引先に関する情報について、契約等に基づき、適正に管理する義務を負っています。正当な理由なしに、外部への持ち出し、第三者への開示、目的外への利用をしないのは勿論、許可を得て情報を取り扱う場合にも細心の注意を払います。

8. 企業倫理に反する事態が生じた場合の取り組み

- ① 私たちは法令及び企業倫理の違反の事実を知った場合には、直ちに関係部門に連絡するとともに、これを是正し、再発防止策をとります。
- ② 私たちは法令及び企業倫理の違反の事実については、迅速な原因解明と的確な改善を行います。
- ③ 私たちはビジネス社会のルールに対する違反や隠蔽等があった場合には、刑事告発を含め厳正に対処します。また、ビジネス社会のルールに反する全ての行為に対して、毅然たる態度をとります。

平成 24 年 10 月 1 日
大阪府医師協同組合