

カスタマーハラスメントに対する方針

1. はじめに

当社は、人間尊重の企業理念のもと「日本の介護を変える。そして、日本の未来を創る。」というパーパス実現のため、お客さま第一をあらゆる業務の基点として日々の業務に取り組んでいます。

その実現のためには、当社で働く職員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる環境を整えることが不可欠であると考えています。

そこで、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、職員一人ひとりを守ることとし、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求の内容の妥当性に照らし、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、当社職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

以下の記載は当社がカスタマーハラスメントと考える行為の例示であり、これらに限られるものではありません。

【該当する行為例】

1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例：叩く／蹴る／唾を吐く／物を投げつける

2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する／義務がない要求を執拗に繰り返す／当社職員に関する処罰を要求する／SNSやインターネット上で誹謗中傷する／プライバシーを侵害する／合理的な理由のない謝罪要求をする

3) セクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」という）

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／あからさまに性的な話をする

※なお、認知症等の疾患または障がいの症状として現われた言動（BPSD等）など医療的なアプローチを必要とするケースについては上記ハラスメントには含まないものとします。

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、当社で働く職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、組織で毅然とした対応を行います。カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

4. カスタマーハラスメントへの取り組み

当社は、本方針によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築します。

カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定

当社で働く職員への教育・研修の実施

当社で働く職員のための相談・報告体制の整備