

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、施設のご利用者様をはじめ、私たちをとりまく全ての方々と良好な関係を築き、コンプライアンスを遵守しながら、誠実な事業活動の実施を目指しております。

一方で、当社の提供するサービスに対して厳しいご指摘・ご意見に留まらず、ご利用者様から、常識の範囲を超えた要求、または当社従業員の人格を否定する言動等、いわゆるカスタマーハラスメントに当たる行為があることも事実です。

これらカスタマーハラスメントは、当社の職場環境を悪化させ、当社の事業活動を不当に妨げることとなる結果、当社が提供するサービスにも影響が及ぶことにもなり得ます。

当社は、ご利用者様に対し、真摯に対応することは当然ですが、従業員の人権を尊重し、安全を確保した上で事業活動を行う必要があるため、これらカスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で対応致します。

## 1. カスタマーハラスメントの定義

ご利用者様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性の有無・程度に照らして、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、当社と顧客等との適正な取引が困難となるもの、当社役職員の人権侵害に至る可能性があるもの、当社役職員の就業環境が害されるもの。

### 【該当する行為の例示】

以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされるもの（要求実現のための手段、態様が不相当なもの）

- ① 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ② 暴言（言葉・発言等による精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、差別的言動、威圧的言動、暴言）
- ③ 威嚇・脅迫（威嚇、脅迫的な言動）
- ④ 長時間拘束（拘束的な行動（不退去、居座り、監禁））
- ⑤ 暴力（身体的な攻撃（暴行、傷害））
- ⑥ 正当事由のない権威の強調（文書による謝罪の強要や土下座の要求）
- ⑦ セクシャルハラスメント（性的な言動）

⑧SNS/インターネット等での誹謗中傷 など

(2) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされるもの（以下のような要求のうち、正当事由のない（過度な）もの）

- ①本来業務と無関係のサービスの提供
- ②金銭補償
- ③深夜・早朝など対応時間外の呼び出し（緊急時以外）
- ④契約外の行為や法令に反する行為の強要
- ⑤自宅等での面会強要（ご利用者様等の一方的都合） など

## 2.カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、ご利用者様等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、以降のご利用者様等への対応をお断りさせていただく場合があります。

更に、当社が悪質と判断した場合には、必要に応じて警察・弁護士等へ連絡等の措置を講じ、毅然と対処いたします。

## 3.社内への対応

カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断や対応ができる体制を整備します。

カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育を行います。カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組めます。

自らが取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員に啓発を行います。

参考 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」  
東京都「東京都カスタマー・ハラスメント条例」

2025年2月1日制定

株式会社ヒューマンサポート