

カスタマーハラスメントポリシー

【目的】

一般社団法人たけのこ（以下「当社」）は、利用者様およびご家族様に寄り添ったサービスの提供を通じて、安心かつ充実した生活の実現を支援しています。

当社は、利用者様およびご家族様からのご意見・ご要望に対して真摯に対応しておりますが、一部において社会通念を逸脱する不適切な言動や要求が見られることから、従業員の人権および就業環境を守るために、以下の通り『カスタマーハラスメントに対する方針』を定めます。

【カスタマーハラスメントに対する方針】

当社は、カスタマーハラスメントを従業員の人権および就業環境を著しく害する行為と位置づけ、毅然とした態度で組織的に対応します。

【カスタマーハラスメントの定義】

カスタマーハラスメントとは、利用者様やご家族様からの要求の内容や態度が、社会通念に照らして著しく不適切または過剰と認められるクレームや迷惑行為、暴言、暴力、侮辱行為、名誉毀損、プライバシーの侵害など、従業員に対して精神的または身体的な苦痛を与える行為を指します。これは厚生労働省の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』にも明記されています。

【対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に基づき、以下の行為を対象とします。以下は例示であり、これらに限られません。

- 暴力行為や身体的な攻撃行為
- 威迫や脅迫、威嚇行為、その他威圧的な言動、極めて乱暴な言動
- 侮辱や人格を否定する言動、その他の暴言
- 名誉を毀損する言動、経済的信用を毀損する言動

- 差別的な言動、性的な言動
- 従業員のプライバシーを侵害する行為
- 施設運営に必要な業務を超えた、社会通念上過剰なサービス提供の要求、当社が提供する商品・サービスと関係ない要求
- 合理的理由のない内容や態様での当社への謝罪要求、金銭などの補償の要求および従業員への処罰の要求
- 同じ要望やクレームの過剰な繰り返しによる長時間の拘束行為や叱責行為
- 嫌がらせ、不必要な揚げ足取り、執拗な攻め立てやつきまとい・待ち伏せ行為など、従業員個人に対して強い精神的ストレスや恐怖心を与える行為
- 自らの自殺・自傷を示唆する言動を繰り返すことにより、従業員個人に対して強い精神的ストレスや負担を与える行為
- 従業員および第三者の自殺・自傷を誘発又は示唆する言動
- その他、従業員を危害や苦痛から保護する観点から、強い精神的ストレスや恐怖心を与える行為、もしくは看過できない程度の支障が生じると当社が判断する行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷および虚偽の情報発信や拡散、当社の虚偽の情報提供
- 当社の運営するホームページ・SNS 等に対する一方的かつ過剰な連絡、悪質な書き込み
- 従業員を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為。また、当人の顔や肉声などが含まれる画像・動画や音声などを、当人に嫌悪感や不快感を与える方法で利用しまたは拡散する行為
- 当社のご利用をお断りしたにもかかわらず、長時間における居座り(不退去)行為
- その他、従業員を保護する観点から悪質性が高いと当社が判断する行為。また、営業の妨げになる事が判断される行為
- その他各種のハラスメント

【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事象が認められた場合には、速やかに中止をお願いするとともに、必要に応じて適切な対応を講じます。特に、度重なる面談

や過度な要望の繰り返しにより、従業員が強い精神的ストレスを受け、体調不良を訴えて欠勤が続くなど、業務継続が困難となる事例も発生しております。そのため、こうした状況が確認された場合には、迅速かつ適切に対処します。なお、行為が継続する場合には、当社サービスのご利用をお断りさせていただく場合があります。また、悪質な言動や犯罪に該当する行為については、警察等の関係機関と連携のうえ、厳正に対処いたします。

【ご理解とご協力をお願い】

多くの利用者様やご家族様には、すでに上記事項をご理解いただき、適切な関係性のもとでサービスをご利用いただいております。当社は今後も、利用者様・ご家族様と従業員との良好な関係構築を通じて、より質の高いサービス提供に努めてまいります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

一般社団法人たけのこ