

カスタマーハラスメント
に対する行動指針

令和6年7月

(有) 三栄商会

【目的】

有限会社 三栄商会（以下「弊社」という。）の理念及び基本方針を実現させるためには、ご利用者様とご家族並びに取引先の皆様（以下「お客様」という。）との協力関係が必要であると考えています。

弊社とお客様が互いに信頼しあい職員も気持ちよく働くことができ、結果としてお客様の満足度向上及び課題解決につながるようにこの指針を作成する。

【カスタマーハラスメントについて】

お客様の暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）厚生労働省による「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されるハラスメント行為となります。

弊社といたしましては、法的に労働契約法第5条における「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」に準じ、安全配慮義務を遂行してまいります。

【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」に則り、下記について想定いたします。以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

《お客様からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等》

1. 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
2. 精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）
3. セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な行動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をする等）
4. その他の行為
 - ・職員個人に対する誹謗中傷・職員個人に対する脅迫、威迫
 - ・職員個人の人格を否定する発言・職員個人を侮辱する発言

《お客様からの過剰または不合理な要求》

1. 合理的理由のない謝罪の要求
2. 職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
3. 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

《お客様からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

1. 合理的理由のない長時間の拘束
2. 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《お客様からのその他ハラスメント行為》

1. お客様からのプライバシー侵害行為
2. お客様からの各種ハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】

《事業所内対応》

1. カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。（相談窓口：石橋課長）
2. カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めるとともに、当該職員及び当該お客様について担当変更等迅速にその他の調整等を行います。
3. カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

《事業所外対応》

1. カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
2. カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供等をお断り、または中止させていただくこともございます。

【お客様に対するお願い】

多くのお客様には、すでに多くのご理解、ご協力をいただいておりますが、皆様と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力お願い申し上げます。

有限会社 三栄商会
代表取締役社長 水足 久美子

本行動指針は、令和6年7月1日より施行する。