

株式会社セイブライフ

カスタマーハラスメントに対する基本指針

株式会社セイブライフ(以下「法人」という)が運営している施設の基本方針として、「ご利用者様及びご家族様並びに関係機関様、地域の皆様に笑顔をお届けすること」を大切に、日々のサービス提供・地域活動に取り組んでいます。その取り組みを行う上で、皆様と施設職員との信頼関係がとても重要だと考えております。今後も皆様に笑顔をお届けできるよう、そしてお互いが安心した気持ちで過ごしていけるよう、ご協力いただきたいこと、知っていただきたいことをお伝えすることを目的とし、「カスタマーハラスメントに対する基本指針」を制定いたしました。

1. 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、ご利用者やご家族、取引先の皆様(以下「ご利用者等」という)からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えたものにより、事業所の就業環境を害される恐れがあると当社が判断した場合に該当します。

但し、客観的に社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当な要望等として受け入れるものであり、この場合はカスタマーハラスメントには当たらないといたします。

2. 該当になる行為（主な例）

(1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
- ・ 物を投げつけること

(2) 精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、侮辱、暴言等）

- ・ SNS 等のインターネット上への悪評を投稿すること、またはほのめかす発言によって職員を脅すこと
- ・ 職員の人格を否定するような言動を行うこと
- ・ 土下座を強要すること
- ・ 職員の性的傾向・ジェンダーアイデンティティ等の機微の個人情報について、当該職員の許可を得ずに暴露すること、または開示するよう強要すること

(3) 威圧的な言動

- ・ 大きな声を上げて職員や周囲を威圧すること
- ・ 反社会的な言動を行うこと

(4) 継続的、執拗な言動

- ・ 同様の質問や要求を執拗に繰り返すこと
- ・ 話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること

(5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・ 不要に長時間(概ね 1 時間以上)にわたる居座りや電話で職員を拘束すること

(6) 性的な言動（セクシャルハラスメント）

- ・ 不必要に身体へ触れること
- ・ 性的な発言や嫌がらせをすること

(7) 過剰または不合理な要求

- ・ 契約範囲を著しく超えたサービスを要求すること
- ・ 合理的な理由のない謝罪を要求すること

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 法人内対応

- ・カスタマーハラスメントの発生時に、屈することなく合理的及び倫理的な話し合いが行えるよう、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施していきます。
- ・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。
- ・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ます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築し、事業所と本部で連携を図り対処します。併せて、顧問弁護士、顧問社会保険労務士への相談、助言を受けることができる体制を整えます。

(2) 法人外対応

- ・暴力行為等犯罪に該当し得る言動があった場合は、職員の安全確保を最優先とし、警察へ通報する場合があります。
- ・職員に対し、法人以外の関係者(業務上の顧客)によるカスタマーハラスメントが生じた場合も同様に対処します。また、職員により顧客に対するカスタマーハラスメントが生じた場合も同様とします。
- ・カスタマーハラスメントが疑わしき場合、必要に応じて録音や録画を行う場合があります。また、録画内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合、利用契約を解除または中止する場合があります。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、法的対応を含め、確固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

4. ご利用者等に対するお願い

職員の心身の安全を確保し、ご利用者等と職員の対等で良好な関係を築くとともに、事業所の安定的な運営を図るためにこの指針を制定いたしました。

そこで、ご利用者等の皆様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ◆ ハラスメント行為を行わない、加担しないこと
- ◆ 他者に対して敬意をもって行動すること
- ◆ すべての法令を遵守すること

多くのご利用者等の皆様には、既に順守していただいておりますが、ご利用者等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、引き続きご協力いただきますようお願いいたします。

令和8年10月1日
株式会社セイブライフ
代表取締役 木村 朗大