

カスタマーハラスメント対策の指針

NEXT ライフデザイン株式会社

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）は、従業員の尊厳・人格を傷つけ、心身の健康を害するだけでなく、職場の就業環境と事業継続にも深刻な影響を与えます。

NEXT ライフデザイン株式会社（以下「当社」という。）は、こうした行為を決して容認せず、従業員を守ることを会社の重要な責任と位置付け、本指針を定めます。

1.本指針の目的

- ・従業員が安心して働ける就業環境を確保すること
- ・カスハラの判断基準と具体的な対応手順を明確にすること
- ・相談・報告・被害者の配慮・再発防止まで、組織としての一貫した対応体制を整えること

※本指針の対象には、当社の従業員に加え、当社事業所で就労する派遣労働者等（当社が指揮命令する者）を含む。

2.当社の基本方針

当社は、カスハラに関して次の基本方針を宣言します。

(1) カスハラを許さない

顧客等からのカスハラ行為を容認せず、組織として毅然と対応します。

(2) 従業員の安全と尊厳を最優先で守る

従業員の心身の健康と尊厳を守ることを、事業運営上の最優先事項とします。

(3) 一人で抱え込ませない

カスハラの疑いがある場合、従業員が一人に対応せず、上司・相談窓口・経営層を含め、組織全体で支える体制をとります。

(4) 相談・報告を理由とする不利益取扱いの禁止

カスハラに関し相談・報告・協力したことを理由として、評価・処遇・配置等で不利益を与えることはありません。他社からの要請に応じて調査協力を行った場合も同様とします。

3.カスタマーハラスメントの定義

職場におけるカスタマーハラスメントは、職場において行われる（a）顧客等（※顧客・利用者本人だけでなく、その家族・親族、身元引受人、代理人等を含む）の言動であって、（b）その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容され

る範囲を超えたものにより、(c)労働者の就業環境が害されるものであり、(a)から(c)までの要素を全て満たすものをいう。

具体的には、

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
例) 性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
例) 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
例) 契約金額の著しい減額の要求をすること。
- ④ 不当な損害賠償要求
例) 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
例) 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
例) 労働者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。盗撮や無断での撮影をすること。「SNS やネットに実名や動画を晒す」と脅すこと、または実際に投稿・拡散すること。
- ③ 威圧的な言動
例) 大きな声をあげて労働者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
例) 同様の質問を執拗に繰り返すこと。当初の話からのすり替え、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）
例) 長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。

(3) その他、従業員的心身に重大な影響を与える行為

なお、顧客等からの苦情の全てが職場におけるカスハラに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスハラには当たらない。また、利用者の認知症や疾患等の症状に起因する言動については、本定義の対象外とし、ケアプランの見直しや医学的アプローチにより適切に対応する。ただし、職員の安全確保のため複数名対応等の防護措置は同様に徹底する。

4.カスハラへの対処

カスハラの対処方法については、別紙「カスタマーハラスメント対応マニュアル」を参照。

5.相談体制の整備

当社は、従業員がカスハラに関する不安を感じた場合や被害を受けた場合の相談窓口を以下の通り設置する。

- ・相談窓口① 各施設における施設長
- ・相談窓口② 本社 管理本部責任者

6.再発防止に向けた措置

発生したカスハラ案件については、事実確認が完了した後、「顧客満足・苦情改善委員会」にて以下の事項を検討する。

- ・原因分析
- ・同様な事案が発生した場合の対応
- ・マニュアル改訂

7.悪質なカスハラへの対応

当社は、特に悪質なカスハラに対し、以下を含む強い措置を講じる。

(1) 悪質なカスハラの定義

- ・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動
- ・土下座強要、SNS 等への不当な投稿・晒し行為などの個人の尊厳および権利を侵害する行為

(2) 措置

- ・退居の要請（※）
- ・電話・メール・チャット等の窓口を限定または停止
- ・書面による警告・内容証明郵便の送付
- ・警察への通報・被害届・告訴
- ・弁護士を通じた損害賠償請求

(3) 対応体制

これら悪質なカスハラや各施設にて対応が困難な事案は、施設長より管理本部へ連絡を行い、対処方針や措置について相談し、指示を仰ぐ。

（※）介護保険制度上の応諾義務を踏まえ、原則として利用継続を優先する。ただし、悪質なカスハラにより他の利用者や職員の安全・健康が著しく害され、合理的な配慮や是正の働きかけを行っても改善が見込まれない場合は、関係法令等を確認のうえ、退居を含む利用契約の解除を検討することがある。

8.相談者・協力者への対応

(1) 個人情報・プライバシーの保護

発生したカスハラに関する、相談者および協力者の相談内容および個人情報は、プライバシーに配慮して取り扱うものとする。

(2) 不利益取扱いの禁止

カスハラに関する相談・報告・事実関係の調査協力（他社からの協力要請に基づく協力を含む）、行政機関や警察等への相談を理由として、以下のような不利益取扱いを行わない。

なお、派遣労働者が相談・報告・調査協力した場合でも同様である。派遣元とも連携し、同等の保護措置・配置配慮を行う。

- ・ 解雇・雇止め
- ・ 降格・減給
- ・ 配置転換・シフト削減
- ・ 不当な評価・昇進見送り 等

以上