カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、ご利用者様とそのご家族様に質の高い介護サービスを提供するとともに、従業員が安心して働ける安全な就業環境を守るため、ご利用者様、ご家族様等からの人格を否定する言動や過剰・不当な要求（カスタマーハラスメント）に対して以下のとおり基本方針を定め、組織として毅然と対応します。

■カスタマーハラスメントの定義

当社では、利用者やご家族等からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

■対象となる行為の例

①身体的、精神的な暴力（殴る、蹴る、威圧的な大声、暴言、人格否定の発言など）
②合理的理由のない過剰、不当な要求（土下座の強要、担当者の執拗な交替要求など）
③長時間の拘束、居座り、執拗な電話（同じ要求の繰り返し）による業務妨害
④セクシュアルハラスメント（性的な言動や接触など）
⑤ＳＮＳやインターネット上での誹謗中傷、プライバシー侵害
※上記は例示であり、これに限るものではありません。

■会社としての対応姿勢

カスハラ行為を確認した場合、組織として対応し、従業員個人を保護します。悪質な行為や改善がみられないと判断した場合には、サービス提供の制限や中止、契約解除、また必要に応じて警察や弁護士等と連携し、法的措置を含めて厳正に対処します。

■従業員への支援体制

相談窓口を設置し、被害を受けた従業員の安全確保とメンタルヘルスケアを最優先に行います。組織全体で従業員を守る体制を構築します。

２０２６年１０月

株式会社 さくら介護サービス