

カスタマーハラスメントに対する指針

株式会社ビルド C

1 目的

当社は、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為の発生を未然に防止し、発生した場合は、従業員を速やかに守る体制を構築するとともに、従業員が安全で働きやすい環境をつくるため、本指針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

利用者や家族等（以下「利用者等」という。）からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの。または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの。

3 対象となる行為

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる、要求する）
- ・許可なく弊社関連施設内に立ち入る行為
- ・許可なく録音、および弊社従業員や弊社関連施設を撮影する行為
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・従業員の個人情報などの SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のないサービス、金品の要求、謝罪の要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントをこれらに限定するものではありません。

4 従業員への対応

カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。

カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組めます。

5 カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合、当社は従業員を守るため毅然とした対応を行います。必要により当該利用者等に対するサービスの提供や対応をお断りする場合があります。また、警察や弁護士、指定権者などと連携し、法的措置も含め厳正に対応します。

6 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針

当該指針は、事業所内に掲示等するとともに、ホームページに掲載し積極的な閲覧の推進に努めます。

7 利用者等へのお願い

多くの利用者等は、上記に該当するような事案もなく、当社の障害福祉サービスをご利用いただいております。万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が発生した場合に備え、指針を定めました。

ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

<附則>

本方針は、2024年12月1日から適用します。