

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025.3.10

## 1. カスタマーハラスメントに対する基本方針を公表する背景・目的

わたしたちグッドライフケアグループは、ご利用者本人の「自宅で過ごしたい」という意思、「わたしをあきらめない」という気持ちに、訪問介護や訪問看護など自宅での生活を支援するさまざまなサービスで人生の最期まで寄り添い、「よいケア」を通じてご利用者の生命と生活を守り、社会に貢献する事業を展開しています。その実現には「よいケア」を支える社員全員が、心身の健康を保ち、生き活きと活躍できる状態にあることが不可欠であると考えています。

また、サービスを提供する中で、ご利用者本人及びそのご家族（以下「ご利用者」と総称します）から、サービスへのご要望やご提言あるいは貴重なご苦言を多数頂戴しています。当社はこれらを真摯に受け止めて対応し、信頼や期待に応えるべく努力し、可能なかぎり改善をはかってまいりました。しかしながら、ごく一部のご利用者からの常識の範囲を超える要求や言動により、社員の人格が否定され、尊厳を傷つけられる状況が発生しています。当社では、サービスを継続するために、このような状況から社員を守ることも大切であると考えます。

そのため、厚生労働省が公開する「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」及び東京都が条例に基づき策定した「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針」の記載を参考に、当社は社員からご利用者の常識の範囲を超える要求や言動に関する相談を受けた場合は、誠意を持ちつつも毅然とした態度で対応することとした「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。なお、本方針はすべてのご利用者の行為に制限を加えるものではありません。ご利用者と当社との関係が親密になることを通じ、当社はサービスの品質向上を推進し、ご利用者がより一層ご満足いただけるよう引き続き尽力してまいります。

## 2. カスタマーハラスメントに該当する行為

当社ではカスタマーハラスメントを「ご利用者による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）により、社員の就業環境が阻害されること」と定めます。

その判定基準は、（１）要求内容の妥当性、（２）要求実現の手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲、の２点といたします。

ただし、ご利用者の病態や環境を考慮し、常識の範囲を超える要求や言動を一律にカスタマーハラスメントと断定せず、外部機関（医療機関、居宅介護支援事業所または保険者である区市町村等）や顧問弁護士と連絡を取り、十分協議して判断いたします。

カスタマーハラスメントとなる場合を以下に例示します。

### （１）要求内容が妥当性を欠く場合の例

- ① 当社の提供するサービス・商品に瑕疵・過失が認められない場合
- ② 要求の内容が、当社の提供するサービス・商品の内容とは関係がない場合
- ③ 医療保険・介護保険の制度そのものへの苦言を当社に向ける場合

（２）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例（以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。）

### 【要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの】

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害、器物を投げつけるなど）

- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
  - ③威圧的な言動（恫喝、絶対服従など）
  - ④差別的な言動（出自、性差、人種、学歴、容姿など）
  - ⑤長時間または頻繁に繰り返す言動や電話
  - ⑥土下座や懲罰作業の要求
  - ⑦拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
  - ⑧社員個人へのいやがらせ、攻撃、個人情報の開示要求
  - ⑨許可なく当社関連施設へ入場したり社員を撮影する行為
  - ⑩わいせつな行為・言動、盗撮、ストーカー、セクシュアルハラスメント
  - ⑪社員を欺く行為
  - ⑫社員の個人情報や会社・社員の信用を棄損させる行為・風評等の SNS/インターネットへの投稿や投稿のほめかし（写真、音声、映像の公開）
- 【要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの】
- ⑬サービス変更、商品交換の要求、特例の強要
  - ⑭金銭補償の強要
  - ⑮謝罪の強要または度重なる謝罪の要求
  - ⑯文書の提出の要求

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

#### （1）ご利用者への対応

- ・カスタマーハラスメントの対象となる行為があったと当社が判断した場合には、サービスの提供をお断りさせていただく場合があります。
- ・当社が悪質と判断した場合には、警察や弁護士に相談等したうえで、適切に対処いたします。

#### （2）社内への対応

- ・カスタマーハラスメント事案に関する相談窓口を社内に設置し、組織として対応いたします。
- ・カスタマーハラスメント事案が生じた場合、社員の心のケアを最優先に努め、必要に応じ産業医等の外部専門家と連携いたします。
- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、社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ます。
- ・当社従業員がハラスメント行為を行わないよう、教育や指導を行います。

### 4.ご利用者と当社のより良い関係へ向けてのお願い

当社がご利用者とのより良い関係を維持し、ご利用者の満足度向上及び課題解決につながるサービスの提供に尽力していきたいと考えていますので、以下の3項目を当社社員はもちろんのことですが、ご利用者にも遵守いただきたくお願いします。

- ハラスメント行為をしないこと
- 他者に敬意を持って行動すること
- すべての法令を遵守すること

すでに多くのご利用者には遵守していただいておりますが、引き続きご協力をお願いいたします。