

カスタマーハラスメントに対する行動指針

株式会社ひかり

（基本方針）

第1条 弊社は、ご利用者様やそのご家族並びに取引先に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。一方で、ご利用者様やそのご家族並びに取引先からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これら行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、ご利用者様やそのご家族並びに取引先に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。もし、ご利用者様やそのご家族並びに取引先からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

（目的）

第2条 労働契約法第5条「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定しており、株式会社ひかり（以下「法人」という。）は、従業員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っていることから、従業員に対するご利用者様やそのご家族並びに取引先（以下「顧客等」という。）からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）から従業員を守る義務があると判断する。法人は従業員の心身の安全を確保し、従業員がより良い環境で働けるために必要な対策を実施する。

（定義）

第3条 カスタマーハラスメントとは、顧客等からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為により、従業員に身体的もしくは精神的な苦痛を与えること、または就業環境を害することをいう。

（対象となる行為）

第4条 厚生労働省が示すパワーハラスメント6つの類型「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定している。なお、2～4の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではない。

2. 顧客等による暴力・暴言

- （1）個人に対する暴力・暴言・誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む）
- （2）個人に対する威迫、脅迫
- （3）個人の人格を否定する発言
- （4）個人を侮辱する発言

3. 顧客等による過剰または不合理な要求

- （1）合理的理由のない謝罪の要求
- （2）従業員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- （3）社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

4. 顧客等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- (1) 合理的な理由のない長時間の拘束
- (2) 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

(禁止行為)

第5条 顧客等は法人の従業員に対し、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) プライバシー侵害行為
- (2) 性的な言動（セクシュアルハラスメント）
- (3) その他各種のハラスメント行為
- (4) 他者のハラスメント行為への加担
- (5) 就業環境を害する迷惑行為

(カスタマーハラスメントへの対応)

第6条 法人はカスタマーハラスメントの発生に備え、各従業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以下の施策を実施すること。

- (1) カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置する。
- (2) 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る。
- (3) カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築に努める。
- (4) カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努める。
- (5) カスタマーハラスメントが行われた場合は、ご利用及びお取引をお断り、または中止することがある。

(申出の方法)

第7条 前条に定める相談・苦情の申出は、口頭・電話・書面で行うものとする。

(相談窓口担当者)

各施設の管理者および重要事項説明書における苦情相談窓口担当者

(電話番号)

ラララ 072-689-6616 (放課後等デイサービス)
にじ 072-647-7345 (就労継続支援B型)
いこい 072-648-4667 (民間学童保育室)

附 則

本指針は令和4年 4月1日より施行する。

本指針は令和5年 4月1日より施行する。

本指針は令和8年10月1日より施行する。