

株式会社サシノベルテ「カスタマーハラスメント」に対する基本方針

◆はじめに

私たち株式会社サシノベルテ(以下、当社といいます)は、企業理念を「すべての人が夢を持ち、夢に向かい挑戦できる社会をつくる」と定め、障害福祉サービスを通じてより多くの人々が障害の有無に関わらず、それぞれの成長を実感し喜びあえる社会の実現のために良質かつ適切な支援サービスの提供に努めております。

その中で、当社は大切な利用者様とそのご家族様等と当社従業員の人権にも十分配慮し、お互いに尊重される地域社会の実現にも取り組んでおります。

しかしながら、当社のサービスをご利用される一部の方から、悪質な言動、脅迫、不当、常識の範囲を超えた迷惑行為が発生している実情も踏まえ、職員が安全で働きやすい職場をつくることが重要であるという考え方のもと、これらの行為から職員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくため「サシノベルテ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。

◆当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「利用者及び関係者から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
 - ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
 - ・ 威嚇・脅迫
 - ・ 職員の人格の否定・差別的な発言
 - ・ 土下座の要求
 - ・ 長時間の拘束
 - ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
 - ・ 会社や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
 - ・ 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など
- ※「SOGI」(ソジ)は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

◆カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・ 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する職員からの相談窓口の設置や警察・弁護士等との連携について体制を整備します。

◆カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービス提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士、社労士等）と連携の上、毅然と対応します。