

カスタマーハラスメントに関する基本方針

株式会社楓の風
代表取締役社長 鈴木 有加里

1. はじめに

楓の風は、「私たちは最期まで『あなたらしく』地域で生きる社会を実現します」という企業理念のもと、ご利用様が人生の最期まで自分らしく暮らせるよう、「活動と参加」を大切にしたサービスの提供に取り組んでいます。

ご利用者様やご家族様からいただくご意見・ご要望は、より良いサービスを提供するための大切な声であり、私たちは対話を大切に、一人ひとりの思いや価値観を尊重してまいります。一方で、妥当性を欠く要求や、社会通念上常識の範囲を超える言動など、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為もあります。こうした行為は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するだけでなく、他のご利用者様へのサービス提供や当社の業務にも影響を及ぼすものです。

当社は、カスタマーハラスメントに対して従業員の人權と安心して働ける環境を守るため、組織として適切かつ毅然とした対応をすることとします。また、当社の役員・従業員も、ご利用者様、ご家族様、取引先様および関係者の皆様の人格と立場を尊重し、良識ある行動に努めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

ご利用者様からのご意見・ご指摘、その他言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例示

- ・ 正当な理由のない賠償・慰謝料や迷惑料等の要求
- ・ 正当な理由のない返金要求
- ・ 身体的な攻撃（叩く、殴る、蹴る、強く押す、強く掴む、その他の暴力（非接触含む））
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、人格否定、暴言）
- ・ 威圧的言動・継続的な言動、執拗な言動
- ・ 拘束的言動（不退去、居座り、監禁）※従業員の長時間の拘束、度重なる拘束
- ・ 差別的な言動・性的な言動・従業員個人への攻撃、要求、つきまとい
- ・ 会社・従業員の信用を棄損させる行為（SNS 投稿等）
- ・ 安全な運営を妨害する行為
- ・ 従業員の解雇、懲罰、異動等社内処分の要求
- ・ 正当な理由のない優先利用や優遇利用の要求
- ・ 合理的な理由がない謝罪、面会、詫言状等の書面の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、当社全サービスのご利用をお断りさせていただく場合もあります。なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察や弁護士等専門機関と連携し、法的措置も含め、厳正に対処します。

5. お客様へのお願い

株式会社楓の風は、「私たちは最期まで『あなたらしく』地域で生きる社会を実現します」という企業理念のもと、ご利用者様一人ひとりの思いや価値観を尊重し、「活動と参加」を大切にしながら、その人らしい生活を支えるサービスの提供に努めております。

これからもお客様のご意見・ご指摘に真摯な姿勢をもって業務を遂行していく所存ですが、カスタマーハラスメントについては、毅然と対応させていただきます。

何卒、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上