

カスタマーハラスメント対応方針

株式会社サンライフ寿では、入居者・利用者の皆様に質の高いサービスを提供することを使命としており、一人一人と真摯に向き合い、誠実で丁寧な対応を心掛けております。

しかし、それは職員の尊厳を犠牲にして成り立つものではありません。職員への暴言、暴力、不当な要求は、たとえ入居者・利用者やそのご家族からであっても決して許されるものではありません。会社は、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があり、職員の心身の健康に配慮しなければならない安全配慮義務を負っています。

そのため、万が一、職員が以下に示すような言動や行為を受けた場合にはカスタマーハラスメントと判断し、サービスの提供をお断りさせていただくなど、会社として毅然とした態度で対応するとともに、必要に応じて、弁護士など外部機関と連携し対処いたします。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

【カスタマーハラスメントと考える言動・行為例】

《そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求》

- ・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

《契約等により想定しているサービスを著しく超える要求》

- ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。

《対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求》

- ・ 契約金額の著しい減額の要求をすること。

《不当な損害賠償要求》

- ・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること

《身体的な攻撃(暴行、傷害等)》

- ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ・ 物を投げつけること。
- ・ わざとぶつかること。
- ・ つばを吐きかけること。

《精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)》

- ・ 施設の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
- ・ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・ 職員の人格を否定するような言動を行うこと。(相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。)
- ・ 土下座を強要すること。

- ・盗撮や無断での撮影をすること。
- ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

《威圧的な言動》

- ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
- ・反社会的な言動を行うこと。

《継続的、執拗な言動》

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

《拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)》

- ・長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること。

【カスタマーハラスメントへの対応】

《会社内対応》

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職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。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・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ます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

《会社外対応》

- ・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ます。
- ・カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約を解除させていただくこともあります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- ・悪質なカスタマーハラスメントであると判断した場合には、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。