

カスタマーハラスメント対策基本方針

制定 令和 8 年 1 0 月 1 日
株式会社岐阜厚生サービス

株式会社岐阜厚生サービス（以下「当社」といいます。）は、顧客に対して、安全で安心かつ質の高い当社が提供する各種事業（労働者派遣および業務の受託・各種事務用品、介護用品、衛生用品の販売・医療用機器等の販売および賃貸・医療用医薬品の販売）を継続的に提供するため、「カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

当社の事業現場においては、顧客等からの社員に対する暴言、暴力、威嚇、執拗な要求等のカスタマーハラスメント行為が想定されます。当社は、カスタマーハラスメントを防止し、健全な職場環境を整備することが、良質なサービスを安定的に提供するために不可欠であると考えています。

1. カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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って、当該手段・態様により、社員の職場環境が害されるものをいいます。

2. カスタマーハラスメントの分類

（1） 要求内容に妥当性を欠く言動

- ・ 当社の事業に過誤（ミス）や過失が認められないもの
- ・ 要求の内容が、当社の事業の内容とは関係がないもの

（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

ア 要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 社員個人への攻撃、要求（社員の待ち伏せ、付きまとい）
- ・ SNS等を用いた誹謗中傷

- ・器物の破壊
- イ 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
 - ・交通費の請求や料金の不払い要求
 - ・金銭補償の要求
 - ・謝罪の要求（土下座を除く）

3. 対応方針

当社では、以下の方針に基づき、組織全体で一貫した対応を行います。

- (1) 組織的な対応の実施
 - ・カスタマーハラスメントが発生した場合は、速やかに適切な対応を行い、社員を守るため組織的な対応を行います。
- (2) 毅然とした対応
 - ・当社が提供する各種事業の責務を果たしつつ、社会通念を逸脱した要求には応じません。
- (3) 警察・弁護士等との連携
 - ・暴力や脅迫行為が発生した場合には、警察や弁護士等と連携し、必要な法的措置を講じます。
- (4) 社員のサポート
 - ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施し、社員の対応力向上を図ります。
 - ・相談窓口を設置し、被害を受けた社員に精神的ケアなどの必要な支援を行います。
- (5) 周知活動
 - ・当社の「カスタマーハラスメント対策基本方針」について、ホームページ 等を通じて広く周知し、顧客等への理解を促します。

以上