

2024年10月1日
グリーンフォレストケア株式会社

「カスタマーハラスメントに対する行動指針」策定に関するお知らせ

グリーンフォレストケア株式会社は別紙のとおり「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を策定しましたので、お知らせいたします。

近年、お客様から理不尽な要求や不当な行為を強要させるなどのカスタマーハラスメントが社会問題となっており、テレビや新聞、インターネット等で報じられる機会が多くなっております。弊社においてもそのような可能性の高い事例が確認されております。

弊社は、グリーンフォレストビレッジの理念や基本方針を実現するため、ご入居者様やご利用者様、並びにご家族様、さらに取引先の皆様（以下「お客様」という）との協力関係を大切に、日々運営に取り組んでおります。今後もお客様との信頼関係を構築しつつ、社員の心身の健康を守り、より質の高いサービスを継続的に提供していくことを目的に、カスタマーハラスメントに対する行動指針を策定致しました。

今後もお客様の声を真摯に受け止め、「お客様の満足度」を意識しながらお客様とのより良い関係構築により、質の高いサービスのご提供に努めてまいります。

以上

カスタマーハラスメントに対する行動指針

<はじめに>

グリーンフォレストビレッジの理念や基本方針を実現するため、ご入居者様やご利用者様、並びにご家族様、さらに取引先の皆様(以下「お客様」という)との協力関係を大切に、日々運営に取り組んでおります。今後もお客様との信頼関係を構築しつつ、社員の心身の健康を守り、より質の高いサービスを継続的に提供していくことを目的に、カスタマーハラスメントに対する行動指針を策定致しました。

<カスタマーハラスメントの定義>

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様からのご要望・言動のうち、当該ご要望・言動の要求の内容が妥当かどうか、また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、当社社員の就業環境が害されるものと定義し、以下に例示を記載致します。

なお、カスタマーハラスメントとして限定されるという趣旨のものではございません。

《暴力・暴言・ストーカー行為など》

- ・個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷(インターネット、SNS 上での文面を含む)、威圧、脅迫
- ・個人に対するストーカー行為(頻繁な電話やメール並びに SNS のメッセージ送信を含む)
- ・個人の人格を否定する発言、侮辱する発言

《過剰または不合理な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・当社社員に関する解雇等の処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

《合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない当社施設以外の場所への呼び出し

《その他ハラスメント行為》

- ・プライバシーの侵害、セクシャルハラスメント、各種ハラスメント行為

<カスタマーハラスメントへの対応>

《社内対応》

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、当社社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致します。

- ・カスタマーハラスメントの被害にあった社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。

《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ございます。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、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ございます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、お取引をお断り、または中止させていただくこともございます。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、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。

＜お客様へのお願い＞

当社は、職員一同「誠意・誠実をもって全ての人を幸せにしたい」という理念の下、お客様と職員の対等で良好な関係を築き、より良いサービス提供の実現のために、この指針を制定いたしました。

そこでお客様には以下事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くのお客様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、お客様と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力お願いいたします。

2024年10月1日
グリーンフォレストケア株式会社