カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社では、すべてのお客様、利用者様、ご家族、関係者の皆様に安心してサービスをご利用いただけるよう、より良いサービスの提供に努めています。皆様からいただくご意見、ご要望、苦情等については真摯に受け止め、サービスの改善につなげてまいります。
一方で、従業員に対する暴力、暴言、脅迫、過度又は不当な要求その他の社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従業員の尊厳を傷つけ、安全な就業環境を害するとともに、適切なサービスの提供にも影響を及ぼすものです。
当社では、従業員一人ひとりの人権を尊重し、安全な就業環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

【カスタマーハラスメントの考え方】

当社では、顧客、利用者、保護者・ご家族、取引先その他当社の事業に関係する方による言動のうち、その要求内容又は言動の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、それによって従業員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と考えます。
これらは、電話、電子メール、SNS、インターネット等による言動も含まれます。

〇対象となり得る行為
例えば、次のような行為が対象となります。
・暴行、傷害等の身体的な攻撃
・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等
・大声で怒鳴る、威嚇する等の威圧的な言動
・土下座等の過度な謝罪の強要
・同じ要求や苦情を長時間又は繰り返し行う等の継続的・執拗な言動
・不退去、居座り等により従業員を長時間拘束する行為
・提供するサービスの内容を著しく超える要求
・合理的な理由のない金銭、返金、謝罪等の要求
・従業員個人に対する誹謗中傷や攻撃
・従業員の個人情報を無断で公開又は拡散する行為
・SNS、インターネット等における悪質な誹謗中傷
・差別的又は性的な言動
・その他、社会通念上許容される範囲を超えた言動
なお、これらは例示であり、個々の事案について、その内容や状況を踏まえて判断します。

【カスタマーハラスメントへの対応】
当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員を一人で対応させることなく、管理者等を含め組織として対応します。
また、状況に応じて、対応の終了、退去のお願い、書面による警告等の対応を行う場合があります。
暴行、傷害、脅迫その他犯罪に該当し得る行為や、特に悪質な行為については、警察への通報、弁護士等への相談その他必要な法的措置を講じることがあります。

【従業員の保護について】
当社では、カスタマーハラスメントを受けた従業員の安全確保を最優先とし、必要に応じて対応者の交代、複数人での対応、行為者との接触回避その他必要な措置を講じます。
また、従業員が安心して相談できる社内相談窓口を設置し、相談者等のプライバシーを適切に保護するとともに、相談したことを理由とする不利益な取扱いを行いません。

【正当なご意見・ご要望について】
当社のカスタマーハラスメント対策は、お客様、利用者様、ご家族、関係者の皆様からの正当なご意見、ご要望、苦情等を制限することを目的とするものではありません。
当社に改善すべき点がある場合には、これまでと同様に真摯に対応し、より良いサービスの提供につなげてまいります。

また、障害のある方への合理的配慮をはじめ、関係法令に基づき必要とされる対応について十分に留意し、それぞれの事情に応じた適切な対応を行います。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

［会社名］株式会社大阪やまと
［代表者名］代表取締役　原田秀聡

制定日：令和 8 年 10 月 1 日