

ベネッセスタイルケア カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

ベネッセスタイルケアは、「その方らしさに、深く寄りそう。」「その子らしく、伸びていく。」という事業理念のもと、お客様に誠実に向き合いながら、介護事業、保育事業を展開してきました。これからも自分や自分の家族がしてもらいたいサービスの実現のため、ご意見・ご要望に対して真摯に対応してまいります。

一方で、昨今、当社のサービスをご利用されるごく一部のお客様から、社会通念に照らして著しく不当なお申し出や言動等があり、当社社員の人格や尊厳が侵害される事象が発生しています。

当社としましては、お客様と良好な関係を築き、より良いサービスを提供させていただくためには、社員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境をつくり、社員の心身の安全を確保するとともに、正常な業務運営を維持することが不可欠であると考えております。こういった背景に加え、労働施策総合推進法の改正によりカスタマーハラスメント対策が義務化されたことを受け、今般、当社は「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成いたしました。

お客様におかれましても、本方針の内容、および本方針に基づく当社の取り組みをご理解いただき、カスタマーハラスメントに該当する言動をお控えいただきますようお願い申し上げます。

※本方針における用語、定義および行為例は、厚生労働省が定める各種指針やマニュアル等に基づき策定しています。

定義

職場におけるカスタマーハラスメントは、お客様からのご意見、ご要望、言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えた言動によって、当社で働く社員の就業環境が害されるものであると当社が判断したものをいいます。

※「社員」とは、当社の業務に従事するすべての者をいい、「お客様」とは、社員を除く、当社にかかわるすべての方をいいます。

対象となる行為

【該当する行為例】 ※下記行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

● 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 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、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。

- ② 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。

- ③ 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。

- ④ 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。

● 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 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。

- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、個人の尊厳の侵害や人格を否定する等）

- ・ 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社員を脅すこと。

- ・ ＳＮＳ等のインターネット上へ社員のプライバシーに係る情報の投稿等をする事。
- ・ 社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。

- ・ 社員の性的指向・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、当該社員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該社員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

- ③ セクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為等）

- ・ 必要もなく身体に触る、抱きしめること。

- ・ あからさまに性的な話をする事。

- ④ 威圧的な言動

- ・ 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。

- ・ 反社会的な言動を行うこと。

- ⑤ 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。

- ⑥ 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労働者を拘束すること。

カスタマーハラスメントへの対応・取り組み

当社は、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、社員を保護します。

- ・ 本方針により企業姿勢を明確化するとともに、当社で働く社員へ周知・啓発を行います。
- ・ カスタマーハラスメントが発生した場合には、毅然と対応し、合理的、理性的な話し合いを求めます。
- ・ 特に悪質なカスタマーハラスメントが行われた場合には、利用契約を解約、又は取引をお断りするとともに、法的措置の実施も検討します。
- ・ 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。
- ・ 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社員に対して配慮のための措置を行います。
- ・ 必要に応じて、外部専門家（顧問弁護士等）や警察等との連携により対応方針を検討します。