

ベルジ株式会社

カスタマーハラスメント基本方針

【基本方針】

ベルジ株式会社（以下「ベルジ」という）は、ご利用者様やご家族様、取引先の皆様（以下「お客様」という）に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、安心安全な介護サービスを提供することを心がけます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化や従業員の退職を招くゆゆしき問題です。

ベルジは、従業員の人権を尊重する為、これらの要求や言動・行動に対してはお客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応いたします。

万が一、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談し、対応マニュアルに沿って組織的に対応いたします。

【カスタマーハラスメントについて】

カスタマーハラスメントとは、お客様から受ける著しい迷惑行為となります

労働契約法第5条では安全配慮義務について、「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と定められており、ベルジはカスタマーハラスメントから従業員を守り、全ての従業員に安心して働ける労働環境を提供する義務があります。

※介護拒否による抵抗等についてはカスタマーハラスメントと分けて捉えます。

【対象となる行為】

※下記対象となる行為については例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

- 1 お客様から従業員個人に対する、暴力・暴言・ハラスメント等具体的行為
 - ・身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
 - ・精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を否定する、言葉や態度で傷つけたり、個人を侮辱する、おとしめたりする行為）
 - ・セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他従業員が嫌がる性的な行為をするなど）
- 2 従業員個人に対する誹謗中傷（インターネットやSNS上での文面も含める）
- 3 従業員個人に対する威迫、脅迫
- 4 従業員個人に対するストーカー行為（従業員個人に対する頻繁なナースコールによる呼び出し、電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）
- 5 合理的理由のない謝罪の要求
- 6 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- 7 合理的な理由のない長時間の拘束
- 8 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- 9 従業員個人へのプライバシー侵害行為

【法人内対応について】

- 1 カスタマーハラスメントに関する相談窓口は本社及び各事業場で設けます。
- 2 カスタマーハラスメントに関する知識や対処法など、従業員へ必要な研修を行います。
- 3 問題解決後は、報告書の作成・再発防止策を講じ社内共有いたします。
- 4 各行政機関や弁護士など専門機関と連携し、より適切な対応をします。

【法人外（お客様）への対応について】

- 1 ベルジはカスタマーハラスメントに屈することなく、お客様へ合理的・理性的な話し合いを求めます。
- 2 ベルジはお客様とより良い関係の構築に努めます
- 3 話し合いの結果、お客様との関係の再構築が難しいと判断した場合、サービスの利用停止・契約解除、取引の中止をさせていただきます。

【お客様へのお願い】

基本方針にもあるように、ベルジはお客様へ安心安全な介護サービスを心がけております。お客様とより良い関係の構築に尽力しますので、お客様の皆様には下記事項を遵守いただきますようお願い申し上げます。

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

本指針の対するご理解とご協力の程何卒よろしくお願いいたします。

※ この行動指針を作成するにあたり、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」や、各企業様の指針を参考にさせていただきました。

制定：2024年4月1日
ベルジ株式会社
代表取締役 樋口朋幸