

# カスタマーハラスメントに対する行動指針

## 1. はじめに

麻生介護サービス株式会社（以下「当社」といいます。）は、「お客様の問題解決のお手伝い」を企業目的として掲げ、当社が提供するサービスを通じてお客様にご満足いただけるよう、会社および全社員が日々成長し続けることを大切にしています。その実現のためには、お客様と当社が相互に信頼し合い、社員一人ひとりが働きがいを持ちながら、安心して働ける環境を整備することが不可欠であると考えています。本指針は、そのような関係を築くために、お客様にもご理解・ご協力いただきたい事項をお伝えすることを目的として策定するものです。

なお、本指針における「お客様」とは、ご利用者、ご家族、その他すべての関係先を含みます。

## 2. 基本方針

当社は、お客様からのご意見・ご要望に真摯に向き合い、サービスの質の向上に努めることで、お客様との信頼関係の構築・維持に取り組みます。一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為については、社員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するものとして看過せず、組織として毅然かつ適切に対応します。

## 3. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当であり、これにより社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定義します。

## 4. 対象となる具体的な行為

具体例は別紙のとおりです。なお、別紙に記載の行為はあくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

## 5. 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に関する知識および適切な対処方法について、社員への研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置するとともに、発生時の報告・対応体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントの被害を受けた社員の安全確保と心身のケアを最優先に対応します。
- ・発生事案については、必要に応じて記録・検証を行い、再発防止に努めます。

### 【社外対応】

- ・カスタマーハラスメントに対しては、感情的な応酬を避け、合理的かつ理性的な話し合いを通じて、より良い関係の構築に努めます。なお、内容を正確に把握するため、電話や面談等を録音または記録させていただくことがあります。
- ・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、サービス契約書その他の定めに基づき、サービス提供の中止または契約の解除等の対応を行うことがあります。
- ・悪質性が高いと当社が判断した場合には、警察、顧問弁護士、外部専門家等と連携し、適切かつ断固とした対応を行います。

2026年7月1日

麻生介護サービス株式会社株式会社

代表取締役社長 柳 倫明

## 別紙 カスタマーハラスメントの対象となる行為例

該当行為	具体的な行為・言動の例
拘束的または反復・継続的な言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長時間の面談・電話対応の強要</li> <li>・不退去、居座り、監禁等の行為</li> <li>・同様の内容について、執拗に対応や謝罪を求める行為</li> <li>・話のすり替え、揚げ足取り、言葉尻をとらえた反復・継続的な対応要求</li> </ul>
身体的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> <li>・暴行、傷害、身体をぶつける行為</li> <li>・杖で小突く、物を投げる等の行為</li> </ul>
精神的な攻撃や威圧的な言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大声、威嚇、物を激しく叩く等の威圧的言動</li> <li>・「痛い目に合わせる」「殺す」等の脅迫</li> <li>・暴言、侮辱、人格否定、誹謗中傷</li> <li>・名誉を傷つけ、社会的信用を低下させる言動</li> <li>・土下座や正座の強要</li> </ul>
優位的な立場を利用した不当な要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「言うとおりにしろ」「黙って従え」等の強要</li> <li>・議員、取引先、知人等との関係を示して特別対応を求める行為</li> <li>・金銭の支払い等を理由に、過度または不相当な対応を当然視する要求</li> </ul>
差別的・性的な言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人種、居住地域、職業、学歴、容姿、性別等に基づく差別的な発言</li> <li>・不必要な身体接触、性的な発言、付きまとい、容姿等に関する不快な発言</li> </ul>
理不尽・不合理または過剰なサービス要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通常の範囲を超えるサービス提供の要求</li> <li>・実現困難な無理難題の要求</li> <li>・契約内容等に基づかない独自の主張による要求</li> <li>・当社の人事や体制に関する不当な要求</li> <li>・当社が提供していないサービスの要求</li> </ul>
正当性のない金銭補償または謝罪の要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理性のない金品の要求</li> <li>・正当性のない補償、返金、値引きの要求</li> <li>・正当性のない謝罪、謝罪文、社長名による謝罪等の要求</li> </ul>
社員個人への要求や攻撃	<ul style="list-style-type: none"> <li>・執拗な個人情報への要求</li> <li>・業務時間外、特に夜間における繰り返しの連絡</li> <li>・電話番号交換、SNS アカウント開示等の要求</li> <li>・公衆の面前での罵倒</li> <li>・社員個人への辞任要求、私的依頼、社外での面談要求</li> </ul>
SNS・インターネット・投書等による誹謗中傷や拡散	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SNS 等への投稿を示唆・脅迫する行為</li> <li>・報道機関や第三者への情報提供を示唆して圧力をかける行為</li> <li>・事実無根の内容を事業所内外へ流布する行為</li> <li>・意図的に印象を悪化させる情報操作や公開</li> </ul>

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。