

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

コウダイケアサービス株式会社及び各事業所（以下「当社」）は、長年にわたり地域に愛され必要とされる総合福祉企業として、介護事業を中心にサービスを提供し、ご利用様の安心・安全な生活のサポートができるように事業を行っております。

また、ご利用者様及びご家族様はじめ、関係各所の皆様（以下、「ご利用者様等」）からお寄せいただく「ご意見・ご要望」はサービスの向上において、有用な情報が得られる貴重な機会となります。

しかしながらその対応の中で、不当な要求と思われるものや、当社の業務に従事する者（以下「就業者」）への人格を否定する言動、暴力を伴うものなど、就業者の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為（カスタマーハラスメント）は、就業者の就業環境を悪化させるだけでなく、他の利用者様へのサービスの低下に繋がる重大な問題です。

そこで当社では、就業者の安全な就業環境を守ること、就業者が安心して業務に取り組むことができ、利用者様等への更なるサービスの向上につながると考え、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ていきます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、ご利用者様等からの要求内容や言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、就業者の安全・心身の健康を脅かす等就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと定義します。

3. 該当する行為の例

以下の行為は、カスタマーハラスメントに該当するものと考えます。

（以下は例示であり、これらに限られるものではありません）

- ①威迫、脅迫、恫喝、暴言、人格否定、差別的な言動
- ②長時間にわたる拘束や、同一内容の執拗な問い合わせ・要求
- ③業務の範囲を超えた過度または不合理な要求
- ④役職員に対する私的接触の強要、つきまとい行為
- ⑤特定の役職員を対象とした攻撃、要求
- ⑥妥当性を欠く謝罪の要求
- ⑦SNS やインターネット上における誹謗中傷、虚偽情報の拡散
- ⑧正当な理由のない謝罪要求や処分要求

4. 当社の対応

当社では、問題解決にあたり合理的で理性的な話し合いを行いますが、ご利用者様等のご要求内容や言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の対応を中断、あるいはお断りする場合があります。

また、要求内容や言動が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等への外部機関への相談・通報などを講じ、カスタマーハラスメントに対して、毅然と対応します。

コウダイケアサービス株式会社では、これからもご利用者様等が安心して生活できるように、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。

今後も、相互の立場を尊重し、建設的なご意見・ご要望をお寄せいただきますよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定：2026年10月1日

コウダイケアサービス株式会社

代表取締役 毎田 糸美