

カスタマーハラスメントに対する基本方針

介護レンタカーさくらは、お客様からいただくご意見・ご要望を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。

一方で、従業員に対する暴言・脅迫・暴力・威圧的な言動、長時間にわたる拘束、過度または不当な要求、従業員個人への誹謗中傷やプライバシーを侵害する行為など、社会通念上許容される範囲を超える言動については、カスタマーハラスメントとして適切に対応いたします。

1. 基本的な考え方

お客様からの正当なご意見・ご要望については、真摯に受け止め、事実確認を行ったうえで誠実に対応いたします。

一方、要求内容に妥当性がある場合であっても、その手段や態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして対応いたします。

2. カスタマーハラスメントに該当する主な行為

以下のような行為をカスタマーハラスメントの例として想定しています。

- 暴力、身体的な攻撃、物を投げる等の行為
- 脅迫、威嚇、威圧的な言動
- 従業員に対する侮辱、人格を否定する発言、過度な暴言
- 土下座等の不当な謝罪の要求
- 長時間にわたる拘束や、同じ要求を繰り返す行為
- 店舗業務を妨害する行為
- 契約内容等を超えた過度または不当な金銭・補償の要求
- 従業員個人の連絡先や住所等を要求する行為
- 従業員の写真・個人情報等を無断で公開する行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、事実と異なる情報の拡散
- 「SNS に投稿する」等と告げて不当な要求を行う行為

- その他、従業員の就業環境を害する著しい迷惑行為

なお、個別の事案については、要求の内容、言動の態様、経緯、回数、時間、従業員への影響等を総合的に判断いたします。

3. カスタマーハラスメントへの対応

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、従業員の安全と就業環境を守ることを最優先とし、必要に応じて対応を終了させていただく場合がございます。

また、暴力、脅迫、器物損壊等の犯罪行為に該当する可能性がある場合には、警察・弁護士等の関係機関と連携し、適切に対応いたします。

4. 従業員への対応

介護レンタカーさくらは、従業員が安心して働くことのできる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として対応します。

従業員が一人で問題を抱え込むことのないよう、相談・報告体制を整備し、必要な支援を行います。

今後も、お客様と従業員がお互いに尊重し合える環境づくりに努め、より良いサービスの提供を目指してまいります。

介護レンタカーさくら