

カスタマーハラスメントに関する会社方針

株式会社 cocolo は、利用者様、ご家族様ならびに関係者皆様からのご意見、ご要望を真摯に受け止め、より良いサービスの提供に努めてまいります。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つける言動、社会通念上相当な範囲を超える要求や迷惑行為等については、職員の心身の安全及び就業環境を守るため、組織として毅然とした態度で対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、利用者様、ご家族様、取引先その他の関係者からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとします。

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴言、威圧的な言動、脅迫
- ・ 職員に対する人格、尊厳を否定する発言
- ・ 長時間にわたる執拗な要求や抗議
- ・ 正当な理由のない繰り返しの電話、訪問、面談要求
- ・ 土下座等の不当な謝罪の要求
- ・ 職員個人への過度な要求や付きまとい
- ・ 暴力、物を投げる等の身体的な危害
- ・ セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷、職員の個人情報等の無断公開
- ・ 正当な理由のない金銭、サービス等の過剰な要求
- ・ その他、職員の就業環境を著しく害する行為

なお、正当なご意見、苦情、要望については、カスタマーハラスメントとは区別し、適切かつ誠実に対応します。

2. 当社の基本姿勢

当社は、職員一人ひとりを守り、安心して働くことのできる職場環境を確保することを重要な責務と考えています。

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、職員個人に対応を任せることなく、管理者及び責任者等が組織として対応します。

必要に応じて、対応の中止、サービス提供方法の変更、面談、電話等の制限、関係機関への相談・連絡、警察への通報や弁護士等への相談を行う場合があります。

3. 職員への対応

カスタマーハラスメントを受けた職員が一人で抱え込むことがないように、相談、報告しやすい体制を整備します。

職員から相談、報告を受けた場合には、事実関係を確認した上で、必要な対応を行います。

また、カスタマーハラスメントによって職員に精神的、身体的な負担が生じた場合には、必要に応じて職員への配慮や支援を行います。

4. 利用者様・ご家族様等へのお願い

当社では、利用者様、ご家族様等との信頼関係を大切にし、可能な限り丁寧な説明と対応を行います。

サービスに関するご不満、ご意見、ご要望等がございましたら、担当職員または管理者までお申し出ください。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、暴力、不当な要求その他の迷惑行為については、職員の安全確保を最優先とし、適切に対応いたします。

5. 相談・報告窓口

カスタマーハラスメントに関する相談、報告は所属事業所の管理者または会社が定める相談窓口までお申し出ください。

相談を受けた管理者又は相談窓口担当者は、会社が定める対応手順に従い、速やかに事実確認及び必要な対応を行います。

また、相談・報告の内容及び相談者、関係者等のプライバシーについては、適切に保護します。

なお、相談、報告を行ったことを理由として、職員が不利益な取扱いを受けることはありません。

6. 再発防止

カスタマーハラスメントが発生した場合には、事実関係を確認し、必要に応じて対応方法の見直し、職員への研修、情報共有その他の再発防止策を講じます。

株式会社 cocolo は、利用者様、ご家族様ならびに関係者皆様との良好な関係を大切にするとともに、職員が安全かつ安心して働くことのできる職場環境の実現に努めてまいります

令和 8 年 10 月 1 日

株式会社 cocolo

代表取締役 柴崎 和