

## カスタマーハラスメントに対する基本方針について

### ■ はじめに

私たち西鉄ケアサービス株式会社は、公共交通をはじめとしたさまざまな事業を通して、地域と共に歩み共に発展する西鉄グループの一員として、高齢者が安心して暮らせる住まいを提供するとともに、高齢者福祉の一翼を担う企業としての役割を担っております。

私たちの事業の根幹は、共に働くスタッフ一人一人が提供するサービスの質と、そこに込められたお客様への思いやりと真心にあります。ところが残念ながら、一部のお客様の言動において、過剰なサービスの量や質を執拗に求められたり、不合理な要求をされたり、人格を否定されるような言動をされたりして、スタッフの心身が傷つけられる状況を既に経験しています。

許容しうる範囲を超えた言動に対しては、スタッフの人権はもちろん、安心して働く場とその環境を守り提供するため、また、スタッフ本人のみならずそのご家族ご友人含めた周囲の方々との関係性を含めたワークライフバランスを守るため、そして、私たちの使命である高齢者の福祉を下支えとした暮らしの持続可能性とサービスのご利用を維持するため、このたび対応方針を定めました。

### ■ カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものまたは義務のないことであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの

※顧客等とは、入居検討者・入居者・家族・親族およびそれらの知人や関係者、取引先等の役・職員等をいいます。

### ■ 対象となる行為 ※別紙参照

- 拘束的および反復・継続的な言動
- 身体的な攻撃や言動
- 精神的な攻撃や言動
- 優位的な立場にいることを利用した特別な対応または隷属的な対応の要求
- 差別的・性的な言動
- 理不尽・不合理および過剰なサービスの要求
- 正当性のない金銭補償および謝罪の要求
- 従業員への個人的な要求や攻撃
- SNS やインターネット、投書による誹謗中傷や拡散および印象操作

### ■ カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応をします。状況により対応をお断りまたは契約の解除をさせていただく場合があります。
- 悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置を含め厳正に対処いたします。

### ■ 従業員への対応

- カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の提供や研修を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談に対応します。
- カスタマーハラスメントの被害に遭った従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます

2024年10月1日

西鉄ケアサービス株式会社  
代表取締役社長 鶴野 剛

## カスタマーハラスメントの対象となる行為

該当行為	具体的な行為や言動の例
拘束的および反復・継続的な言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 長時間の面談や電話の強要</li> <li>✓ 不退去、居座り、監禁などの行為</li> <li>✓ 同じような内容の対応や謝罪を執拗に要求する行為</li> <li>✓ 話のすり替えや揚げ足取り、言葉尻を捉え反復・継続的な対応の要求</li> </ul>
身体的な攻撃や言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 暴行、傷害、身体をぶつける、杖で小突く、物を投げるなど</li> </ul>
精神的な攻撃や言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 威嚇（大声を出す、拳を上げるなど）</li> <li>✓ 脅迫（「痛い目に合わせるぞ」「外部に公開するぞ」など）</li> <li>✓ 暴言（「バカヤロー」「辞めてしまえ」など）</li> <li>✓ 誹謗中傷（悪口や陰口、事実無根の言動など）</li> <li>✓ 侮辱（人格否定、容姿比較、従業員の家族の批判など）</li> <li>✓ 名誉棄損（会社や従業員等の名誉を傷つけ社会的評価や信用を低下させる など）</li> <li>✓ 土下座や正座の強要</li> </ul>
優位的な立場にいることを利用した特別な対応または隷属的な対応の要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 「言うとおりにしろ」「黙って言うことを聞け」</li> <li>✓ 「私は元〇〇だから、特別な対応をしろ」</li> <li>✓ 「金を払っているのだから、この程度のことは当たり前だ」など</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、性別などに基づく差別的な言動</li> <li>✓ セクシャルハラスメントに該当する言動（必要もなく身体を触る／あからさま性的な話をする／付きまとい／容姿等に対して不快な発言をする など）</li> </ul>
理不尽・不合理および過剰なサービスの要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 通常を超えるサービス提供の要求（常時見守りや付添、夜勤体制をもっと手厚く など）</li> <li>✓ 無理難題な要求（プロならミスをするな／常に来客用駐車場を空けておけ／転倒させるな など）</li> <li>✓ 契約内容などに基づかず、持論によるサービス等の要求</li> <li>✓ 会社の体制や人事、人事異動に対する要求</li> <li>✓ 当社が提供していないサービスや対応していないことの要求</li> </ul>
正当性のない金銭補償および謝罪の要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 合理性のない金品の要求</li> <li>✓ 正当性のない補償や返金の要求</li> <li>✓ 正当性のない謝罪や社長名などによる謝罪文の要求</li> </ul>
従業員への個人的な要求や攻撃	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 執拗に個人情報に要求</li> <li>✓ 電話番号の交換や LINE など SNS の情報開示の要求</li> <li>✓ 公衆の面前での罵倒</li> <li>✓ 個人に対する辞任の要求</li> <li>✓ 個人的な依頼や社外での面談の要求</li> </ul>
SNS やインターネット、投書による誹謗中傷や拡散および印象操作	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ SNS 等に投稿するとの脅迫や示唆</li> <li>✓ 新聞記者など知人に投稿を依頼するとの脅迫や示唆</li> <li>✓ 事実無根のことを館内外への流布</li> <li>✓ 意図的に印象が悪くなるような情報操作や公開、印象操作</li> </ul>

※本記載は例示であり、これらに限られるものではありません。