

ファミリーライフサービス カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

株式会社ファミリーライフサービス(以下、「当社」といいます)は、「お客さまの「家」への思いに寄り添うベストパートナーであり続ける」ことを理念とし、お客さまから寄せられるご希望やご期待に応えるべく、常に真摯な対応を心掛けています。

これらを実現するためには、従業員が心身ともに健やかに、安全で働きやすい環境が整えられていることが必要と考えます。

一方で、稀にお客さまから従業員に対する悪質な言動、脅迫、不当な要求などのハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、当社で働く従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。

当社は、従業員の人権を尊重するため、従業員に対する社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動といった、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度でかつ組織的に対応いたします。

2. 株式会社ファミリーライフサービスのカスタマーハラスメントの定義

お客さまからの要求・言動のうち、要求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であって、当該手段・態様により、職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。

対象となる行為の例

行為類型	具体例
身体的、精神的な攻撃	・腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力行為 ・セクシュアルハラスメントに該当する言動 ・侮辱的な発言
威圧的、脅迫的な言動	・恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動
プライバシーの侵害や、名誉棄損にあたる言動	・従業員のプライバシーを侵害する行為 ・従業員を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為 ・従業員のプライバシーを侵害する行為(個人情報等の SNS はじめインターネット等への投稿、写真、音声、映像の公開)
継続的、執拗な言動	・要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメールでの連絡 ・何度も同じ説明をさせるなど、業務に支障を及ぼす行為
拘束的な言動	・電話や対面での長時間の拘束 ・施設からの不退去や不当な居座り
正当な理由のない要求	・正当な理由のないサービス、金銭、特別扱いの要求 ・正当な理由のない謝罪の要求 ・正当な理由なく店舗外の特定の場所への呼び出し、監禁
その他の不適切な言動	・従業員保護の観点から悪質性が高いと判断する言動

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社のお客さまからのご要望やご意見には、お客さまそれぞれのご事情に配慮したうえ、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合には、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客様対応等をお断りさせていただく場合があります。

また、悪質なもののや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

4. 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断や対応ができる体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を策定し、従業員に必要な教育を行います。
- ・従業員のための心身両面のケアに努めます。
- ・自らが取引先様に対しカスタマーハラスメントを行うことがないように、従業員に啓発を行います。

5. お客さまへのお願い

多くのお客さまにおかれましては、上記のような事案に該当はなく、当社が取扱う商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、本基本方針に沿って対応させていただきますので、ご理解の程、宜しくお願いいたします。

令和7年4月1日
株式会社ファミリーライフサービス
代表取締役社長

星野 一路