2025 年 10 月 1 日

株式会社ライフケアパートナーズ

「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」

■はじめに

当社は、ひとりひとりの生きがいを尊び、心豊かに健やかで安心した生活を送れる社会の実現に貢献することを経営理念に掲げ、社会の変化やお客様ニーズにお応えするべく、質の高いサービスのご提供と新たな事業の開発に努めております。

一方で、ごく一部ではありますが、社会通念に照らして著しく不当な申出内容や申出態様により、当社役員・従業員の人格や尊厳を侵害する行為（いわゆるカスタマーハラスメント）が見られることがあります。

当社は、お客様本位の業務運営の推進に努めており、これからもお客様からのご意見・ご要望に対して、真摯に対応してまいります。しかしながら、お客様等からの当社役員・従業員の人格や尊厳を侵害する行為に対しては、毅然とした対応を行い、役員・従業員が安心して働くことができる環境を整備することが不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」を策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの申出・言動のうち、その内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らし、当該申出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り、役員・従業員の就業環境が害されると当社が判断したもの。

【該当する行為】（以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。）

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、恫喝、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- 社会通念を超える謝罪要求（土下座の強要等）
- 執拗な繰返しの言動
- 長時間拘束する行動（不退去、居座り、電話、監禁等）
- 差別的、性的な言動
- 不合理または過剰な要求（法外もしくは根拠のない金銭要求等）
- 役員・従業員個人への攻撃（ＳＮＳでの誹謗中傷等）

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、役員・従業員が安心して働くことができる環境を整備するため、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合には、役員・従業員が上司等に報告・相談のうえ、会社として対応致します。

・不当な要求に対しては、毅然とした態度でお断りいたします。
・当社がカスタマーハラスメントと判断した行為には、お客様対応をお断りさせていただきます。
・カスタマーハラスメントから役員・従業員を守ります。
・違法な行為に対しては、警察や弁護士と連携し、厳正に対処します。

また、当社役員・従業員がカスタマーハラスメント行為を行わないよう、教育や指導をしてまいります。

以　上