

2025 月 10 月 1 日

株式会社Grand Life  
代表取締役 田村利治

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

### 株式会社Grand Life「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

#### 1. はじめに

当社は、「地域で安心して暮らせる社会の実現」という基本理念の下、安全・安心な医療・福祉サービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、株式会社Grand Lifeにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

#### 2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束

- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

### 3. カスタマーハラスメントへの対応 (社内)

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

### 4. カスタマーハラスメントへの対応 (社外)

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家 (弁護士等) と連携の上、毅然と対応します。
- 

### 5. カスタマーハラスメント対策における録音・録画環境整備について

・当社では、カスタマーハラスメント (カスハラ) から従業員を守り、安心して業務に従事できる環境を整えるため、録音・録画環境を導入しています。これにより、万一トラブルが発生した際の事実確認を円滑に行い、適切な対応につなげることを目的としています。

- 録音・録画は **従業員保護とトラブル防止** のために限定して実施します。

(運用ルール)

**1. 設置場所の明示**

- ・録音・録画機器を設置する際は、可能な限り掲示や案内などによりお客様に分かるよう努めます。
- ・やむを得ず明示が難しい場合でも、お客様に不安や誤解を与えないよう配慮して運用します。
- ・録音・録画の目的や方法を明確にし、盗聴・盗撮と誤解されないよう配慮いたします。

**2. 利用目的の限定**

- ・記録は、カスハラ防止・事実確認・従業員教育のみに使用します。
- ・第三者への提供は、法令に基づく場合を除き行いません。

**3. 保存と管理**

- ・記録データは必要な期間のみ保存し、厳格に管理します。
- ・保存期間終了後は速やかに消去します。

**4. プライバシー配慮**

- ・個人情報保護法その他関連法令を遵守します。
- ・お客様の安心を損なうような利用は一切行いません。

以 上