当社の「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。

株式会社エイムス「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

はじめに

当社は利用者様の「その人らしさ」を大切にした医療・看護サービスを提供し、地域社会への貢献のためご意見やご要望に真摯に向き合い、サービス向上に努めています。

しかし一方で、従業員に対する暴言・脅迫・暴力など、尊厳を傷つける不当な言動（カスタマーハラスメント）は就業環境を悪化させ、安全なサービス提供を阻害する重大な問題です。

従業員が安心して働ける環境を守ることこそが、お客様とのより良い関係や高品質なサービスの提供につながると考え、当社では「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。

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、つきまとい行為等

※「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

（社内） カスタマーハラスメントへの対応

- 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。

（社外） カスタマーハラスメントへの対応

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。