

カスタマーハラスメントポリシー

ポリシーの目的

ハラスメント行為は、従業員の尊厳を傷つけ職場環境の悪化を招く、人権にかかわる問題です。れんげの里グループはハラスメント行為を断じて許さず、すべての従業員を尊重し人権を守るため、以下のガイドラインを設定します。

カスタマーハラスメントによる対応

当グループ従業員等に対して、社会通念上相当な範囲を超える行為があったと当グループが判断した場合、介護および保育サービスの提供、その他当グループサービスの一部または全部の提供をお断りし、停止させていただくことがございます。

さらに、当グループが悪質と判断したときには、必要に応じ弁護士・警察・所管の行政機関・当該行為者に関わる方などに連絡の上、法的措置や刑事手続きを含めた適切な対応を行います。

カスタマーハラスメントの事例

当グループが社会通念上相当な範囲を超えるものとする行為の例としては、以下のようなものを想定しております（例示であり、これらに限りません）。

- 暴力行為や身体的な攻撃行為
- 威迫や脅迫、威嚇行為、その他威圧的な言動、極めて乱暴な言動
- 侮辱や人格を否定する言動、その他の暴言
- 名誉を毀損する言動、経済的信用を毀損する言動
- 差別的な言動、性的な言動
- 当グループ従業員等のプライバシーを侵害する行為
- 保証の範囲を超えたサポートの要求など社会通念上過剰なサービス提供の要求、当グループの提供する介護・保育サービスと関係ない要求
- 合理的理由のない内容や態様での当グループへの謝罪要求、金銭などの補償の要求および当グループ従業員等への処罰の要求
- 同じ要望やクレームの過剰な繰り返しによる長時間の拘束行為や叱責行為
- 嫌がらせ、不必要な揚げ足取り、執拗な攻め立てやつきまとい・待ち伏せ行為など、当グループ従業員等個人に対して強い精神的ストレスや恐怖心を与える行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷および虚偽の情報発信や拡散、当グループへの虚偽の情報提供
- 当グループ公式 SNS に対する一方的かつ過剰な連絡
- 当グループ従業員等を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為。また、当人の顔や肉声などが含まれる画像・動画や音声などを、当人に嫌悪感や不快感を与える方法で利用しまたは拡散する行為
- その他、当グループ従業員等を保護する観点から悪質性が高いと当社が判断する行為

皆様のご協力と支援をいただきながら、ご利用者様・ご家族様の期待に応え、そして超えられるようなサービス創りに一層尽力してまいります。

制定日：令和6年3月15日