

カスタマーハラスメントに対する行動指針

■ はじめに

私たち株式会社名鉄スマイルプラス（以下、「当社」といいます。）は、「働く子育て世帯のサポートを通じて、この街に笑顔の輪を広げます」を経営理念とし、日々お客さまからいただくご意見やご要望に耳を傾け、サービスの向上に取り組んでおります。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つけるような過度な言動には、企業として毅然とした対応をし、従業員の人権を守るとともに安心して働ける環境を整えることが重要であると考え、この度「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

■ 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

お客さま（お取引先を含む）等からの要求・言動のうち、その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・態様より従業員の就業環境が害されるもの。

■ 対象となるカスタマーハラスメントの例

- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動、土下座の強要
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動、セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求、つきまとい
- ・ 従業員個人のプライバシーの侵害に該当する言動（無断で従業員を撮影・録画・録音する行為、SNS 上での公開や誹謗中傷）
- ・ 合理的な理由のない長時間の拘束（長時間電話を含む）及び当社施設以外の場所への呼び出し
- ・ 不当な商品交換、金銭補償、謝罪の要求
- ・ 法令、当社との契約若しくは公序良俗に反する行為、又は当社に義務なき行為の強要

※ なお、上記は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

■ カスタマーハラスメントによって生じる弊害

カスタマーハラスメントによって生じる主な弊害として、以下のことが挙げられます。

- ・ ストレスによる職員のパフォーマンスの低下、健康不良、休職、退職
- ・ ハラスメント対応に人的コストを割くことによる業務の遅れ、休止
- ・ 上記に伴いお子様・保護者様が受けられるサービス品質の低下
- ・ 職員数の減少及び風評被害による当社施設の維持・存続の危機

■ カスタマーハラスメントへの対応

【社外への対応】

- ・ お客さまの目線に立ち良質なサービスの提供に取り組む中で、お客さま・取引先の行為や言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然とした態度で対応するとともに、必要に応じてお客さまへのサービス・商品の提供を中止します。
- ・ また、カスタマーハラスメントに該当する場合のみならず、SNS・オンラインツール上での誹謗中傷や個人攻撃、悪質な言動や犯罪行為に該当する場合は、警察や弁護士とも連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

【社内への対応】

- ・ 従業員への教育・研修を実施し、対応能力向上を図るとともに、カスタマーハラスメントを許さない企業文化を醸成します。
- ・ カスタマーハラスメントの相談窓口を設置し、相談・ケア・報告体制を整備します。当事者一人で抱え込まず、組織（上司・会社）として対応体制を構築し、組織的なバックアップを行います。
- ・ 被害に遭った従業員の安全確保（業務からの離脱等）やメンタルヘルスケアなど、事後の適切な対応を行います。
- ・ 相談窓口の利用にあたっては、相談者のプライバシーを厳守し、安心して相談できる環境を整えます。
- ・ 従業員がカスタマーハラスメントに関する相談をしたこと、または事実関係の確認に協力したことを理由として、不利益な取り扱いを行うことは一切ありません。

2025 年 6 月 1 日制定

2026 年 10 月 1 日改定