カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社グリーンケアブリッジ
カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

株式会社グリーンケアブリッジは、地域と利用者様をつなぐ「架け橋」として、安心して暮らし続けられる地域づくりに向き合い続けられるように、様々なご利用者様・ご家族様からのご意見やご要望に真摯に向き合い、その立場に立った対応を図ることを経営の根幹としています。そして、その推進にあたっては、職員のエンゲージメント向上に資する環境整備にも積極的に取り組んでいます。

こうした取り組みの中で、ご利用者様・ご家族様等からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動のうち、職員の人格を否定する言動や暴力、セクシャルハラスメントなど、職員の尊厳を傷つけるものがあった場合には、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くゆゆしき問題となります。

私たちは、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動が確認された場合には毅然とした態度で対応
するとともに、必要に応じて組織的に対応します。

■カスタマーハラスメントの定義

ご利用者様・ご家族様等からのクレーム・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であり、当該手段・態様により株式会社グリーンケアブリッジの職員の就業環境が害されるものをいいます。

（ご利用者様・ご家族様等とは…　ご利用者様・ご家族様、お取引先、近隣にお住いの方々、その他当グループの行う事業に関係を有する方々）

■カスタマーハラスメントの対象となる行為の例

（厚生労働省が示す『職場におけるカスタマーハラスメント』に関する指針等を踏まえて策定）

- 時間拘束型（長時間の拘束、居座り、電話を続ける 等）
- リピート型（執拗な電話や面会要求、同一事案の複数部署への申し立て 等）
- 暴言型（怒鳴り声をあげる、従業員に対する侮辱・人格否定・名誉を毀損する発言 等）
- 暴力型（殴る、蹴る、物を投げつける 等）
- 威嚇・脅迫型（脅迫的な発言、反社会勢力との関係の示唆 等）
- 権威濫用型（権威を振りかざし執拗な特別扱いの要求、謝罪文や土下座の強要 等）
- 呼びつけ拘束型（クレームの詳細が不明なまま自宅や喫茶店に呼びつける 等）
- 誹謗中傷型（インターネット上への名誉毀損・プライバシー侵害情報の掲載 等）
- セクシュアルハラスメント型（不要な接触、待ち伏せ、つきまとい、性的発言 等）
- 過剰要求型（対応困難な要求、金品や贈答品の要求 等）

上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

■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に該当する事案が発生した場合には、その行為がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを慎重に判断するとともに、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- 　従業員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、複数名で対応するなど組織的に対応します。また、状況に応じて対応を中止する、またはお取引をお断りする場合があります。
- 　さらに、警察や弁護士などの外部専門家と迅速に連携し、民事訴訟や刑事告訴等の各種法的措置を執ることがございます。

多くのご利用者様・ご家族様等の皆さまにおかれましては、上述に該当するような事案が発生することなく、私たちは皆さまと良好な関係を築いていけるよう努めておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

制定　2026 年 9 月

以　上

本件に関する問い合わせ先

株式会社グリーンケアブリッジ

担当部署：　総務・本部

連絡先・TEL：　024-962-9921　　MAIL：　info@gc-bridge.jp

受付時間：　平日 9：00～17：00