カスタマーハラスメント基本指針
介護付き有料老人ホーム木もれ日の館

当社は「不安を安心に。そして共に裕（ゆたか）に生きる」という企業理念のもと、お客様に寄り添い、質の高いサービスを提供することを目指しております。
これを実現するためには、お客様との相互の信頼関係と、従業員が安心して働ける環境が不可欠です。当社では、誠実なご意見・ご要望には真摯に対応いたしますが、過剰な要求や不当な言動（カスタマーハラスメント）に対しては、従業員を守るため毅然と対応いたします。

■ 対象となる主な行為

社会通念上、相当な範囲を超える以下のような行為を対象とします。

- 威圧的な言動・暴言： 大声での威嚇、暴言、脅迫、侮辱
- 長時間の拘束： 長時間の電話・面談の引き伸ばし、不当な居座り
- 過剰・不当な要求： 規定を超える金銭補償、過剰なサービス要求、土下座の強要
- プライバシー侵害： 個人への誹謗中傷、SNS・ネット等への無断投稿や撮影
- 身体的攻撃： 暴行、傷害、器物破損

■ 当社の対応方針

- 組織的な対応： 担当者個人に任せず、会社全体で対応します。
- サービスの停止： 悪質な行為がある場合、対応の打ち切りや今後のサービス提供をお断りします。
- 外部機関との連携： 悪質なケースや犯罪行為に対しては、警察や弁護士と連携し厳正に対処します。

■ お客様へのお願い

皆様とより良い関係を築き「共に裕に生きる」未来を目指すため、従業員への敬意を持ったコミュニケーションにご協力をお願い申し上げます。

2026 年 9 月 1 日
株式会社裕生堂