

カスタマーハラスメントに関する基本方針（行動指針）

1. 基本方針

株式会社メルフィス（以下「当社」といいます）は、当社の理念および基本方針を実現するためには、当社と、お客様（ご利用者様、そのご家族、取引先、その他関係者の皆様）との相互の信頼関係が不可欠であると考えています。

当社は、お客様との良好な関係を築くとともに、職員一人ひとりが安心して働くことのできる環境を確保することが、結果としてサービスの質の向上およびお客様の課題解決につながるものと考え、本指針を策定しました。

本指針は、職員を不当な迷惑行為から守ることを目的とすると同時に、お客様との健全で対等な関係を維持・構築するための基本的な考え方を示すものです。

2. カスタマーハラスメントについて

お客様からの暴言、暴力、脅迫、過度な要求、その他社会通念を著しく逸脱した言動や行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます）は、厚生労働省が示す「働き方改革実行計画」や「職場のパワーハラスメント防止対策に関する検討会報告書」においても、職場環境を悪化させる重大な問題として位置づけられています。

当社は、労働契約法第5条に定められた安全配慮義務を踏まえ、職員の生命、身体および精神的健康を守る責務を負っています。

そのため、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為に対しては、お客様との関係性に配慮しつつも、職員を守る立場から、組織として毅然とした対応を行います。

3. 対象となる行為

以下は、カスタマーハラスメントに該当する行為の例です。なお、これらは例示であり、以下に限られるものではありません。

- ・暴力行為、暴言、威圧的・高圧的な言動
- ・セクシャルハラスメント（不必要な身体接触、性的発言、その他職員が不快と感じる一切の言動）
- ・誹謗中傷、名誉毀損、脅迫、威迫行為
- ・ストーカー行為（執拗な電話、メール、SNS等による連絡を含む）
- ・社会通念上相当な範囲を超える、過剰または不合理な要求
- ・正当な理由のない長時間の拘束や、場所的拘束
- ・プライバシーを侵害する行為
- ・その他、職員の就業環境や尊厳を著しく害する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

【法人内での対応（初動対応・職員保護・事実確認）】

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、またはそのおそれがある場合には、まず職員の安全と心身の健康を最優先とし、組織として以下の対応を行います。

- ・職員が適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する教育・研修を実施します
- ・相談窓口を設置し、早期の相談・報告を促進します
- ・被害を受けた職員の心身のケアを行います
- ・必要に応じて、担当者の変更や勤務体制の調整を行います
- ・事実関係を正確に把握するため、会話や電話の内容を録音・記録する場合があります
- ・再発防止および組織的対応のため、対応経過を記録・共有します

【法人外での対応（対外的措置・法的対応）】

法人内での対応を行ったうえで、行為が悪質である、または改善が見られないと判断した場合には、当社は、以下の対外的な対応を行うことがあります。

- ・問題解決に向け、合理的かつ理性的な話し合いを行います
- ・必要に応じて、弁護士等の外部専門家と連携します
- ・サービスの提供を中止し、または契約を解除することがあります

反社会的勢力による不当要求や違法行為については、警察等関係機関と連携し、断固として対応します。

5. お客様へのお願い

当社は、職員の安全と尊厳を守りながら、お客様との良好で建設的な関係を築くことを大切にしています。

そのため、お客様におかれましては、以下の点についてご理解とご協力をお願いいたします。

- ・ハラスメントに該当する行為を行わないこと
- ・他者への敬意をもった言動を心がけていただくこと
- ・法令および社会的ルールを遵守していただくこと