

株式会社 JSH カスタマーハラスメントに対する基本方針

お客様等と従業員の双方の尊厳を守り、持続可能で質の高いサービスを提供するために当社グループは、正当なご意見・ご要望には真摯に向き合う一方、社会通念上許容される範囲を超える言動から従業員を組織として守ります。障害特性や疾病、精神症状に十分配慮しつつ、生命・身体の安全に差し迫った危険がある場合は、安全確保を最優先とします。

1. 基本的な考え方

株式会社 JSH（以下「当社」といいます。）は、地方創生・障がい者雇用支援、訪問看護、旅行、物販その他の各事業において、お客様等から寄せられるご意見・ご要望を、サービスの改善および信頼関係の構築につながる大切な機会と捉え、誠実に対応します。

一方、要求の内容またはその実現を求める手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の尊厳、安全または就業環境を害する言動については、従業員個人に対応を委ねず、組織として毅然と対応します。従業員が安心して働ける環境を確保することが、質の高いサービスを継続して提供するための基盤であるとの考えから、本基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、顧客、取引先、施設・サービスの利用者、その家族・支援者、採用応募者、問い合わせ者、近隣住民その他当社の事業に関係を有する方（以下「お客様等」といいます。）による言動であって、次の三つの要素をすべて満たすものを、カスタマーハラスメントと定義します。

- お客様等による言動であること
- 従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超える言動であること
- その言動により、従業員の就業環境が害されること

判断に当たっては、要求の内容だけでなく、言動の目的、経緯、手段・態様、頻度、継続性、従業員の心身の状況、当社グループ側の対応状況、業務・サービスの性質等を総合的かつ客観的に考慮します。

3. 正当なご意見・ご要望および合理的配慮との区別

商品・サービスの不備に対する指摘、事実に基づく改善の申入れ、契約内容の確認、適切な説明・是正・謝罪を求める行為その他社会通念上相当な方法によるご意見・ご要望は、カスタマーハラスメントには当たりません。

また、障害のある方が不当な差別的取扱いをしないよう求めること、または社会的障壁の除去に必要な合理的配慮を求めること自体は、カスタマーハラスメントには当た

りません。当社グループは、障害特性、疾病、認知機能または精神症状等を踏まえ、必要な説明や意思疎通上の配慮を行い、建設的な対話による解決に努めます。

ただし、言動の原因に障害特性、疾病または精神症状等が関係している場合であっても、従業員または第三者の生命・身体への危険、暴力、脅迫その他社会通念上許容される範囲を超える言動については、安全確保を優先し、必要な対応を行います。

4. 対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- 暴行、傷害、物を投げつける行為、つきまとい、監禁その他の身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、人格否定、差別的・性的な言動、土下座の強要その他の精神的な攻撃
- 大声、威嚇、反社会的な言動その他、従業員または周囲の方に恐怖を与える行為
- 長時間の電話・居座り、不退去、同じ質問や要求の執拗な繰返し、揚げ足取りその他の拘束的・継続的な言動
- 契約・制度・サービスの範囲を著しく超える対応、実現不可能な対応、不当な金銭・補償・謝罪・従業員の処分等の要求
- 従業員個人への執拗な接触、私生活への干渉、対応に必要な範囲を超える個人情報の要求
- 正当な理由なく施設または業務場所に立ち入る行為、業務を妨害する行為
- 従業員、他の利用者その他の関係者の個人情報・プライバシーを侵害する撮影・録音、または取得した情報の無断公開・拡散
- SNS その他インターネット上における虚偽情報の流布、誹謗中傷、個人を特定する情報の公開またはこれらを示唆した不当な要求

5. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当する、またはそのおそれがある言動を把握した場合、事実関係を確認した上で、行為の内容・程度および各事業の特性に応じ、次の対応を行います。

- 従業員を一人で対応させず、管理監督者等への交代、複数名での対応、対応窓口の一本化その他必要な措置を講じます。
- 必要に応じて、対応時間・連絡方法の制限、警告、退去要請、施設への立入りの制限、担当者の変更、サービス・サポート提供の中止または契約の見直し等を行います。
- 暴行、傷害、脅迫、監禁その他犯罪に該当し得る行為、または生命・身体に差し迫った危険がある場合は、安全な場所への退避を優先し、警察・消防等に通報します。
- 必要に応じて、顧問弁護士その他の外部専門家と連携し、法的措置を含めて厳正に対応します。

6. 訪問看護等における医療的対応と安全確保

訪問看護その他、利用者の生命・心身の健康に直接関わるサービスについては、サービスの一律または即時の中断が利用者に重大な影響を及ぼす可能性があることに留意し、医療上の必要性と従業員の安全の双方を考慮して対応します。

訪問時に精神症状の急性増悪、違法薬物の使用その他医療的対応を要する事実を把握した場合は、原則として安全を確保した上で管理者および主治医へ速やかに報告し、その指示・助言を踏まえ、必要な医療・支援につなげます。ただし、暴力、自傷他害、監禁、凶器の使用その他、生命・身体への差し迫った危険がある場合は、主治医等への連絡に先行して退避し、警察・消防等へ通報することがあります。

サービスの中止または終了を検討する場合は、法令、契約および医療上の継続性に留意し、可能な範囲で主治医その他の関係機関と連携して、必要な引継ぎ等を行います。

7. 従業員を守るための取組

- 経営トップの責任の下、本基本方針および対応ルールを管理監督者を含む全従業員に周知します。
- 相談窓口および報告・連携体制を整備し、該当するか判断が難しい場合や発生のおそれがある段階から、広く相談を受け付けます。
- 各事業の特性に応じた対応マニュアルを整備し、管理監督者および従業員に必要な教育・研修を実施します。
- 相談を受けた場合は、事実関係を迅速かつ正確に確認し、対応経緯を適切に記録・管理します。
- 被害を受けた従業員について、行為者との分離、担当変更、休養、面談、産業保健スタッフ等への相談その他、心身の状態に応じた配慮を行います。
- 発生原因や背景に当社の商品・サービス、説明または対応上の問題が認められる場合は、必要な改善および再発防止を行います。

8. プライバシーの保護および不利益な取扱いの禁止

相談者、被害を受けた従業員、行為者その他関係者のプライバシーおよび個人情報を保護し、対応に必要な範囲を超えて共有しません。また、従業員が相談・報告を行ったこと、事実確認に協力したこと、行政機関への相談その他正当な行為を行ったことを理由として、解雇、降格、配置上の不利益その他不利益な取扱いを行いません。

9. 当社グループの役職員によるカスタマーハラスメントの防止

当社グループの役職員が、取引先その他の事業者の従業員に対してカスタマーハラスメントを行うことを禁止します。他の事業者から事実関係の確認その他必要な協力を求められた場合は、誠実に対応し、協力した従業員を不利益に取り扱いません。

10. お客様等へのお願い

当社は、お客様等との相互尊重と建設的な対話を大切にし、いただいたご意見・ご要望には誠実に対応します。本基本方針の趣旨をご理解いただき、従業員の尊厳と安全を損なう言動を行わないよう、ご協力をお願いいたします。

11. 本方針の見直し

本方針は、法令・指針の改正、事業内容、運用状況および収集した事例等を踏まえ、定期的に見直します。

2026 年 10 月 1 日 制定
株式会社 JSH