

「カクイックスグループ カスタマーハラスメントに対する方針」

1. はじめに

カクイックスグループ(以下、当社グループ)は、病院寝具レンタル事業をはじめ、ダスキン事業、福祉用具事業、家電量販店のフランチャイズ事業など、鹿児島・宮崎を中心に九州全域で人々の生活に密着した様々な事業を展開しています。

事業領域は大きく拡大しましたが、「清潔さ・快適さ」を届けることが私たちの原点であり、「地域に溶け込み、社会に奉仕できる企業でありたい」という想いで、お客様のことを第一に考え、安心と満足を提供し続ける企業グループとなるよう、全社一丸となって取り組んでおります。

一方で、一部のお客様から当社グループ従業員に対して、常識の範囲を超えた要求や言動、人格を否定するなど、従業員の心身の健康と安全を損なう恐れがある行為が見受けられることがあり、このような事態は重大な問題であると考えます。

今後もお客様からの期待にお応えし、よりよい商品・サービスを提供するためにも、従業員が安心して働ける環境を整備し、精神的・身体的な被害を防止したいと考えます。そこで、こうしたハラスメント行為から従業員を守ることを重要であると考え、「カクイックスグループ カスタマーハラスメントに対する方針」を制定いたします。

万が一、お客様からカスハラに該当する行為があった場合は、本方針に沿って対応することといたします。

2. カスタマーハラスメントとは

(厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より抜粋)

●カスタマーハラスメント

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

- ・「顧客等」には、実際に商品・サービスを利用した者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含まれます。
- ・顧客等の要求の内容が著しく妥当性を欠く場合には、その実現のための手段・態様がどのようなものであっても、社会通念上不相応とされる可能性が高くなると考えられます。他方、顧客等の要求の内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合は、社会通念上不相応とされることがあると考えられます。
- ・「労働者の就業環境が害される」とは、労働者が人格や尊厳を侵害する言動により、身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

- 具体的には、下記のような行為を「カスタマーハラスメント」として取り扱います。ただし、下記の記載は例示であり、これらに限られるものではございません。

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動(セクシャルハラスメント行為、つきまとい行為)
- ・従業員個人への攻撃・要求
- ・従業員のプライバシーを侵害する行為(撮影、SNS・インターネットへの投稿等)
- ・当社グループの建物や備品等を故意に破損、損壊する行為
- ・返金、損害賠償金、慰謝料などに関する過剰・不当な請求
- ・正当性のない機密情報の開示要求
- ・その他、従業員を保護する観点から悪質性が高いと当社グループが判断する行為

3. カスタマーハラスメントと判断した場合の当社グループの対応

当社グループでは、従業員の人権を尊重することを目的とし、情報の共有と対応の検証を行うため、カスハラに該当する行為があった場合、下記のような対応をとらせていただきます。

- ・従業員個人の対応とせず、組織的に厳正に対応いたします。
- ・暴力行為や脅迫・恐喝など、法的措置をとる必要がある場合は、弁護士、警察と連携し適切に対処します。
- ・事象を正確に把握するために、お客様との会話を録音・録画することもございますので、予めご了承ください。
- ・当社グループがカスハラに該当すると判断した場合は、お客様対応をお断りさせていただくこともございます。

令和 7 年 9 月 1 日
カクイックスグループ
株式会社カクイックス
株式会社カクイックスクリーンケア
株式会社カクイックスウィング
株式会社カクイックスブリッジ
株式会社カクイックスアイケア
株式会社カクイックスローバー
株式会社タクマ建設