

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年2月27日 一般財団法人ベターホーム協会

一般財団法人ベターホーム協会(以下、「当協会」といいます)は、お客様や社会に寄り添いながら活動を行い「生活者としての健康で心豊かな暮らしを食分野を通してサポートし、社会に貢献する」という理念の実現を目指しています。

当協会では、お客様に安心してサービスをご利用いただける環境、ならびにスタッフが安全かつ安心して働ける就労環境を確保することが重要であると考えております。

この考えのもと、お客様および当協会の事業・活動に関わるすべての人々の人権が尊重される環境を守るため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

皆さまのご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

1.基本方針

当協会は、お客様に寄り添い、より良いサービスを提供することを目指し、お寄せいただくご意見・ご指摘には真摯かつ誠実に対応いたします。

一方で、スタッフの人権や就労環境を著しく害する行為については、カスタマーハラスメントとして捉え、組織として毅然と対応いたします。

2.当協会の考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様等からの要求の内容が妥当性を欠く場合、または要求の内容の妥当性にかかわらず、その要求を実現するための手段や態様が社会通念を逸脱していると当協会が判断し、スタッフの就労環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと定義します。

3.対象となる行為例

(1)過剰または不合理な要求

- ①正当な理由のない謝罪の要求や、土下座など過度な対応の要求
- ②スタッフ個人への攻撃や不当な要求
- ③スタッフに関する不当な解雇・異動等の処分の要求
- ④合理性のない割引、返金、金銭や物品の要求
- ⑤契約内容を超えた要求
- ⑥当協会が提供していないサービスや特別扱いの要求

(2)身体的・精神的な攻撃、威圧的な言動

- ①暴行、傷害、器物破損
- ②暴言、大声、恫喝、罵声、威嚇、脅迫
- ③侮辱、差別発言、誹謗中傷など当協会またはスタッフ個人を傷つける行為
- ④スタッフの個人情報等の インターネットや SNS へ投稿する行為

(3)継続的、執拗な言動

- ①同じ説明や謝罪を何度も求めるなど、業務に支障を及ぼす行為
- ②言葉尻を捉え、揚げ足を取る行為

(4)拘束的な行動

- ①対面や電話等により、長時間にわたって対応を求める行為
- ②合理性のない時間・場所への呼び出し
- ③その他拘束的な行動(不退去、居座り、監禁等)

(5)その他の迷惑行為

- ①性的な言動、盗撮、つきまとい
- ②スタッフや他のお客様の安全・衛生を害する行為
- ③業務スペースへの無断立ち入り
- ④プライバシーを侵害する行為
- ⑤スタッフを欺くなど、業務の円滑な遂行を妨げる行為
- ⑥事実と異なる内容を口コミや SNS などで拡散する行為、SNS やインターネット上での誹謗中傷行為、当協会及び当協会スタッフの信用を失墜させる行為
- ⑦教室、協会内で大声を出す、合理性のない長時間の対応を求める等の他のお客様に迷惑がかかり、業務運営に支障があると当協会が判断した行為
- ⑧その他当協会が合理的にカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した行為

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、これらに限定されるものではありません。

4.カスタマー・ハラスメントへの対応姿勢

カスタマー・ハラスメントに該当する行為、またはそれに類する行為が認められた場合、状況に応じて注意・警告を行います。注意・警告後も当該行為が継続する場合、または注意・警告が困難であると当協会が判断した場合には、以下の対応を実施します

- ①当協会のサービスの利用及び施設への立ち入りをお断りします。
- ②「ベターホームのお料理教室 規約」その他当協会の規則に基づき、契約期間中であっても解約・退会いただきます。
- ③必要に応じて、警察や弁護士等の関係機関に相談し、適切な対応を行います。

当協会は、今後もお客様とのコミュニケーションを大切に、互いに信頼・尊重し合える関係の構築に努めながら、より良い商品・サービスの提供に取り組んでまいります。

引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上