

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

ソニー・ライフケアグループ  
ソニー・ライフケア株式会社  
プラウドライフ株式会社  
ライフケアデザイン株式会社

### 1. はじめに

私たちソニー・ライフケアグループでは、「人に寄り添う力とテクノロジーの力で、一人ひとりの安心とその方らしい人生を支える介護事業者になる」とのビジョン、およびそのビジョンを象徴する“Life Focus”を事業コンセプトとして掲げ、介護・看護サービスを提供しております。

“Life Focus”の実現を担うのは、お客さまであるご入居者・ご利用者お一人おひとりに寄り添ってサービスを提供するスタッフや、現場を支える本社のスタッフです。それらの社員全員が、自分らしく、生き生きと働ける環境があるからこそ、“Life Focus”の実現につながる、高い品質のサービスが提供されると考えております。

しかしながら、昨今、一部のお客さまのお申し出や言動の中には、カスタマーハラスメント（以下に定義）にあたる行為が見受けられるようになっております。

そのような背景もあって、ソニー・ライフケアグループでは、今般、社員の人権を尊重し、お客さまの“Life Focus”を実現するために、「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。

皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

※本方針において、「お客さま」とはご入居者またはご利用者（入居または利用を検討されている方、元入居者または元利用者を含む）、ご入居者またはご利用者の家族、身元引受人、連帯保証人その他これに準じる方、地域住民の方、取引先をいい、今後ソニー・ライフケアグループ各社のサービスを利用する可能性がある方を含みます。「社員」とはソニー・ライフケアグループ各社の従業員（役員を含む）、労働者派遣契約、業務委託契約その他類する契約等により当グループ各社の業務に従事するすべての者をいいます。

### 2. カスタマーハラスメントの定義および該当する行為の例

カスタマーハラスメントとは、お客さまからのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、ソニー・ライフケアグループ各社の社員の就業環境が害されるものをいいます。

上記の定義によるカスタマーハラスメントに該当する行為を以下に例示いたします。

- ① 身体的な攻撃  
暴行、傷害
- ② 精神的な攻撃  
脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、強要等

- ③ 性的嫌がらせ（セクシャルハラスメント）  
わいせつな言動や行動、性的関係の強要、故意の身体的接触、性的意図による特定スタッフの指定またはスタッフの性別の指定等
- ④ 威圧的な言動
- ⑤ 故意に施設、物品等を毀損する行為
- ⑥ 無断の動画・写真等の撮影、録音
- ⑦ 継続的で、執拗な言動等（要求内容の妥当性に照らして不相当と考えられるもの）
- ⑧ 土下座や合理的理由を欠く謝罪の要求
- ⑨ 合理的理由を欠く商品・サービス交換やスタッフ交代の要求
- ⑩ 合理的理由を欠く金銭補償等の要求や料金等支払いの拒否
- ⑪ 個人情報悪用の悪用、プライバシーの侵害
- ⑫ その他、犯罪に該当する行為や社会通念上受け入れられない要求等

※上記の行為例はあくまでも例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

ソニー・ライフケアグループ各社は、お客さまの行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、社員を守るために組織として毅然とした対応を行い、その場のお客さま対応を中断、またはお断りさせていただく場合があります。また、特に悪質であると判断した場合には、入居契約や利用契約等を解除する等の対応や、警察・弁護士等と連携した厳正な対応をさせていただきます。

その他、以下の取組みを進めてまいります。

- ・ カスタマーハラスメントが発生、または発生するおそれがある場合に、速やかに対応がとれる体制の整備
- ・ カスタマーハラスメントに関する理解を深めることを目的とする、社員への教育・研修の実施
- ・ カスタマーハラスメントに関する社員のための相談窓口の設置、メンタルケア体制の整備

制定日：2025年4月1日