

# ネクサスホールディングス「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

## 1. はじめに

ネクサスホールディングスでは、創業以来、お客さまへのサービス精神を大切に、その企業理念である

『すべての人に新しい価値を提供し生活の質の向上を目指す』

『全職員及び家族の幸福を追求し社会貢献、社会木鐸となることを目指す』

を実現すべく、すべてのお客さまに対して、ご満足いただけるよう薬局を中心とした、介護、保育、不動産、保険等の事業を主に運営してまいりました。

その一方で、ごく一部のお客さまからのご意見やご要望の中には、妥当性を欠くものや、社会通念上不相当な要求や言動もあり、社員等の就業環境の悪化につながっていることもございます。

ネクサスホールディングスでは、すべての従業員の人権が守られ、心身共に健康で安心して気持ちよく働ける環境が、より良いサービスの提供につながると考え、ここにネクサスホールディングス

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

なお、本方針はネクサスホールディングス全ての役員と社員等に適用されます。

また、ネクサスホールディングスとは、株式会社ネクサス及びその連結子会社等を総称しています。

\*社員等とは、正社員のほか嘱託、契約、パート、アルバイト、派遣社員を含みます。

\*お客さまとは、各事業における患者、保護者、利用者、家族等のこととなります。

## 2. カスタマーハラスメントの対象となる行為例について

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

なお、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022年2月版）を参考に、以下の内容を想定しております。

### (1) 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・社員等側に瑕疵・過失が認められないもの
- ・要求の内容が、本来の業務内容とは無関係なもの

### (2) 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

- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃、備品等の損壊
- ・怒声・罵声を浴びせる等の威圧的な言動、脅迫、暴言
- ・従業員等の名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等  
(SNS やインターネット上での写真、音声、映像の公開等)
- ・過剰な繰り返しによる大量の問合せ等、継続的または執拗な言動
- ・長時間にわたる電話、店舗からの不退去、事業所外での社員等に対する拘束的な行動
- ・社員等に対する差別的な言動
- ・社員等に対する接触、待ち伏せ、つきまとい等、身体的・精神的な性的言動
- ・その他、不当な金銭補償・謝罪の要求（悪質なクレーム）、他のお客さまへの迷惑的行為

- ・お客様によるセクシュアルハラスメント
- ・合理的理由のない利用者宅、法人事務所以外への場所の呼び出し
- ・従業員に対する解雇等の法人内処罰への要求
- ・保育に必要な費用の不払い要求、謝罪の要求
- ・社員等を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

### 3. カスタマーハラスメントへの対応について

- ・合理的な解決に向けて話し合いを行うこととし、事案がハラスメントに該当するか否かについて内容を慎重に評価する。
- ・個人としての対応はせず、組織的に対応する。
- ・警察、弁護士等のしかるべき外部機関に相談のうえ、法的措置を含めて厳正に対処する。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、顧客への今後の入店等をお断りする場合もある。

### 4. 社員等への対応について

- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修の実施
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員へのケアに努める。

### お客さまへの御願について

ネクサスホールディングスは、これからもお客さまのご要望にお応えし、信頼関係を築き上げることを目指します。

しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然とした対応をいたしますので、ご理解とご協力お願い申し上げます。

今後も引き続きお客さまとのよりよい関係を築いていけるよう努めてまいります。

2024年12月 制定