

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ナンブ（以下「当社」といいます。）は、介護施設の運営、調剤薬局、在宅医療、訪問看護・訪問介護等の事業を通じて、地域の皆様の健康と生活を支えることを使命としています。この使命は、ご利用者様・患者様・ご家族様（以下「お客様」といいます。）と当社従業員との信頼関係の上に成り立つものです。

当社は、お客様からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、サービスの質の向上に努めてまいります。一方で、社会通念を超えた要求や、従業員の人格・尊厳を傷つける言動（カスタマーハラスメント）に対しては、従業員の安全と就業環境を守るため、組織として毅然と対応いたします。

従業員が安心して働ける環境を守ることが、お客様に安全で質の高い医療・介護サービスを継続してお届けするための土台です。この考えのもと、当社は以下の基本方針を定めます。

1 カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省の指針等を踏まえ、次のいずれかに該当するお客様等（ご利用者様・患者様・ご家族様・取引先その他の第三者を含みます。）の言動をカスタマーハラスメントとして扱います。

- (1) 要求の内容が、サービスの範囲や社会通念に照らして妥当性を欠くもの
- (2) 要求の内容に妥当性がある場合でも、その実現のための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるもの

【該当する行為の例】

- ・身体的な攻撃（暴行、物を投げつける等）、傷害
- ・精神的な攻撃（大声での威嚇、暴言、侮辱、人格を否定する発言、土下座の強要）
- ・長時間にわたる拘束、執拗な要求・クレームの繰り返し、居座り
- ・従業員個人への攻撃・つきまとい、性的な言動（セクシュアルハラスメント）
- ・合理的理由のない謝罪要求、金銭・過剰なサービスの要求、契約にない業務の強要
- ・従業員の氏名・容姿等のSNSやインターネットへの投稿、無断での撮影・録音の公開

なお、認知症等の疾患や障がいにより起因する言動については、カスタマーハラスメントとは区別し、医療・ケアの専門的対応として、ご本人の尊厳に配慮しながら適切に対応いたします。

2 お客様への対応方針

正当なご意見・ご要望・苦情には、これまでどおり誠実に対応し、サービスの改善に活かしてまいります。カスタマーハラスメントとご意見・苦情とを混同することなく、丁寧に区別して判断いたします。

その上で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した行為に対しては、次のとおり対応いたします。

- ・従業員一人に対応を委ねず、組織として複数名で対応します
- ・合理的な理由のない要求には応じられない旨を明確にお伝えします
- ・行為が改善されない場合、サービスのご利用のお断り、契約の解除、施設・店舗へのご入場のお断りを行うことがあります
- ・悪質な場合には、警察・弁護士等と連携し、法的措置を含めて厳正に対処します

3 従業員を守るための取り組み

- ・本方針および対応マニュアルの整備と、全従業員への周知・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（相談したことによる不利益な取扱いは一切行いません）
- ・被害を受けた従業員の心身のケア（産業医等との連携、必要に応じた配置上の配慮）
- ・事案の記録・分析と再発防止策への反映

4 お客様へのお願い

当社は、お客様と従業員が互いに尊重し合える関係を大切にしています。従業員も一人の人間であり、その尊厳が守られてはじめて、心のこもったサービスをご提供できます。本方針の趣旨をご理解いただき、引き続き温かいご支援とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年 7月 6日

株式会社ナンブ

代表取締役 南 部 淳