

カスタマーハラスメントに対する基本方針

○私たちのカスタマーハラスメントに対する基本方針

当法人は、ご利用者様に寄り添い、ご利用者様及びご家族様等が安心できるサービスを提供することを目指します。そのためのご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応します。

一方で、カスタマーハラスメントに対しては、職員の安全や人権、就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

○私たちが考えるカスタマーハラスメントの定義

ご利用者様及びご家族様、または取引先などを含む第三者（以後、「顧客」という。）からの

- (1) 優越的な立場を利用した言動であって、
 - (2) 不法行為に該当する行為、及びこれらにつながりかねない行為（不当行為）、または義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為（不当要求）により、
 - (3) 職員の安全や人権、就業環境が害されること
- 以上を満たす行為を、カスタマーハラスメントと判断します。

○カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ・ 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷、脅威等を感じさせる言動
- ・ 過剰な要求
- ・ 暴行、器物損壊、その他粗暴な行為
- ・ 業務スペースへの立ち入り、職員を欺く行為
- ・ 法人、職員の信用を棄損させる行為
- ・ 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント

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、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

○カスタマーハラスメントへの対応

顧客からの要求が正当か否か、悪意があるか否かは問わず、カスタマーハラスメントに該当する行為や言動と当方が判断した場合もしくは職員が心身の危険性を感じた場合は、行為等を中止していただくよう注意させていただきます。当方から注意したにも関わらず、カスタマーハラスメントに該当する行為等が継続する場合は、ご対応を中止する等、職員の安全を第一に行動いたします。

また、利用契約書及び当法人の規程に則り、今後のサービスのご利用をお断りさせていただく場合もございます。

なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察などのしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

○カスタマーハラスメントへの具体的な対応例

同じ内容の要求や質問が繰り返される、大声や過剰な要求が続くなどの場合、ご利用者様及びご家族様等に伝達の上、30分を目安に対応を中止します。それでもカスタマーハラスメントに該当する行為等が続く場合、警告の上、退去を命令します。退去を命じても退去しない場合は、警察に通報いたします。（名誉棄損罪や威力業務妨害罪、強要罪、不退去罪などが成立する場合がありますのでご注意ください。）