

カスタマーハラスメントに関する基本方針

当法人は、ご利用者様に対し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけます。一方で、ご利用者様又はご家族様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く由々しき問題であると考えております。

当法人は、従業員の人格と尊厳を守るため、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もしも、ご利用者様又はご家族様からこれらの行為を受けた際は、従業員がすぐに上長に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には専門家及び行政にも相談しながら組織的に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からの理不尽なクレーム・言動・行動であり、具体的には、事実無根の要求や法的な根拠のない要求、暴力的・侮辱的な方法による著しい迷惑行為を指す。

2. 対象となる行為

・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的言動

- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話、居座り、監禁）
- ・許可なく法人施設内に立ち入る行為
- ・許可なく録音又は撮影する行為
- ・差別的な言動又は性的な言動
- ・当法人で働く職員個人への攻撃や要求
- ・当法人で働く職員個人の個人情報などの SNS 又はインターネットへの投稿
- ・正当な理由の無いサービスの要求、金銭の要求、謝罪の要求

上記の定義及び行為例は、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」に基づき例示しており、カスタマーハラスメントはこれらに限定されるものではありません。

制定：2025年4月1日
社会福祉法人真光会
理事長 志水 守