

# カスタマーハラスメントに対する方針

## 《はじめに》

当法人は、「利用者の人権を尊重し個人の尊厳に配慮し、高齢者にあっては自立した日常生活を営むことができるように、子どもにあっては心身ともに健やかに育成されるように愛情を持って支援します。」を基本理念に、ご利用者様やご家族、地域の皆様に愛される施設づくりに努めております。日頃より皆様からは、多くの温かいお言葉や貴重なご意見をいただき、ありがたく参考にさせて頂いております。

一方で、社会通念上の範囲を超えた過度な要求や言動によって、当法人職員の就業環境が害されることもあり、これらの行為は職場環境や事業運営の悪化、サービスの低下を招く問題と認識するとともに、基本理念達成のため、当法人職員の心身共に健康で、安心して働くことができる環境を整えることが重要であると考え、本方針を策定いたします。

## 《カスタマーハラスメントの定義》

当法人は、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」を参考に、「ご利用者様やご家族様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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・様態により、当法人職員の就業環境が害されるもの」を「カスタマーハラスメント」と定義いたします。

## 《カスタマーハラスメントと考える行為の例》

下記に記載する定義及び行為例は、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」に基づき策定しておりますが、行為例は例示であり、カスタマーハラスメントをこれらに限定するものではありません。

- ・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)や威圧的な言動
- ・過度な謝罪要求(土下座の要求等)
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、長時間の電話、執拗な言動、同じ説明の要求)
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当法人職員への攻撃や要求
- ・許可なく録音、及び当法人職員や当該関連施設を撮影する行為
- ・許可なく当法人関連施設内に立ち入る行為
- ・当法人職員の個人情報等のSNSやインターネットへの投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求

## 《カスタマーハラスメントへの対応》

カスタマーハラスメントがあったと当法人が判断した場合、当法人職員の安全を確保したうえで被害収束に向けて毅然とした対応を行います。

特に悪質と判断される場合は、警察や顧問弁護士等と連携のうえ、適切に対処させていただきます。また、被害を受けた職員に寄り添い、安心して業務に復帰、従事できるよう、各種支援策を実施します。