

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. 基本方針

私たちは、法人理念である『「利用される方」「家族」「近隣」「地域」の方々、およびうららの職員、すべての関係者によろこんでいただき信頼される社会福祉法人として成長しつづけます。』を実現するために、ご利用者様およびご家族様のご意見・ご指摘には真摯に向き合い、より良いサービスの提供に努めています。

一方で、ご利用者様およびご家族様からの暴言や暴行などの著しい迷惑行為など（カスタマーハラスメント）に対しては、対応する職員の人権、就業環境を守るべく、法人として組織的に毅然と対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

ご利用者様およびご家族様からのご意見、ご指摘、その他言動のうち、その要求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当なものであって、当該手段、態様により職員の就業環境が害されるもの。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例示

- ・ 正当な理由のない賠償、慰謝料や迷惑料の要求
- ・ 正当な理由のない返金要求
- ・ 不当な謝罪の要求
- ・ 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
- ・ 継続的な、執拗な言動
- ・ 拘束的言動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求、つきまとい
- ・ 法人、職員の信用を棄損させる行為（SNS 投稿等）
- ・ 安全な運営を妨害する行為
- ・ 業務に支障を及ぼす行為

4. 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に該当する事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。残念ながら問題の言動が継続する場合は、重要事項説明書または契約書に則り、弊法人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報告・相談のうえ、厳正に対処します。

5. 職員からの相談対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、法人内規「ハラスメント防止規程」に則り、「ハラスメント対策委員会」が窓口となり職員からの相談・苦情を受け付けて厳正に対処します。