カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当法人においては、ご利用者様等からいただく御意見等を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービス向上に努めております。ご利用者様等からいただく御意見等は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、御意見等の伺う中で、社会通念上許容される範囲を超えた言動が生じる場合がございます。

これらは、従業員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他のご利用者様等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当法人においては、カスタマーハラスメントを「ご利用者様等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】
・そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
・不当な損害賠償要求
・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
※例示であり、これらに限られるものではありません。

ご利用者様等からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、従業員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行います。また、カスタマーハラスメントに該当する言動が続く場合は、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員へのケアを行うとともに、従業員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

以上

作成者　　特定非営利活動法人誠会
作成日　　２０２６年１０月　１日