

カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

私たちは、障害福祉事業はじめとする様々な事業領域において、誰ひとり取り残さない居場所を創ることを経営ビジョンとして掲げています。社員・利用者様の人権が互いに尊重され、安心して快適な利用環境を確保するため、特定非営利活動法人みどりの庭では「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しています。

特定非営利活動法人みどりの庭 カスタマーハラスメントに対する方針

基本方針

私たちは、いつも利用者様に寄り添った、真摯なサービスを提供することを目指します。そのため、利用者様・保護者のご意見、ご指摘には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、社員の人権および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。

みどりの庭の考えるカスタマーハラスメントの定義

利用者または第三者(保護者を含む)からの

- 1, 優位的な言動を利用した言動であって、
- 2, 不正行為に該当する行為、およ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応な範囲を超える対応を要求する行為(不当要求)により、
- 3, 社員の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。

対象となる行為例

- ・ 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・ 脅威を感じさせる言動
- ・ 過剰な要求
- ・ 暴行、器物破損、その他粗暴な行為など
- ・ 業務に支障を及ぼす行為(長時間拘束、複数回のクレームなど)

- ・社員を欺く行為
- ・会社・社員の信用を棄損させる行為
- ・従業員個人への攻撃・要求
- ・盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑猥な行為、セクシャルハラスメント
- ・プライバシー損害行為

上記の定義及び行為例は、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

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、各種規約、その他の会社規則に則り、弊社のサービスのご利用をお断りさせていただく場合もあります。なお、悪質な言動及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。