（掲示・掲載用）

カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当施設においては、ご利用者様等からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、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。お客様からいただく御意見や御要望は、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、一部のご利用者様等の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

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。

当施設においては、カスタマーハラスメントを「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商品・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うとともに、以降のサービス提供を中止（解約）させていただくことがあります。

また、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。

さらに、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

令和８年 10 月１日

地域密着型特別養護老人ホーム朝霞苑