一般社団法人みかさの里「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

はじめに

当法人は、放課後等デイサービス事業所では「明るく、のびのびと、個性を大切に」を、また、児童発達支援事業所では、「能力を引き出すための療育」を目標に、安全で安心なサービス提供に努め、お客様のご要望に真摯に向き合いながら、サービスの満足度向上に取り組んでいます。お客様からいただくご意見・ご要望は、サービス改善や品質向上に欠かせない貴重な機会であると認識しております。

しかしながら、一部には従業員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、社会通念上著しく不当とされる言動が見受けられます。これらは従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービス提供にも深刻な影響を及ぼす恐れがあります。

従業員が安心して働ける環境を整えることは、結果としてお客様とのより良い関係構築にもつながると考えています。

このような考えのもと、一般社団法人みかさの里では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1．当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

2．カスタマーハラスメントへの対応（社内）

カスタマーハラスメントが発生した際には、従業員の安全確保及び心身のケアを最優先に対応します。

また、従業員が適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を学ぶ研修を実施します。

さらに、相談窓口の設置に加え、必要に応じて弁護士など外部機関との連携体制を整え、従業員が安心して働ける環境づくりを推進します。

3．カスタマーハラスメントへの対応（社外）

問題の解決にあたっては、冷静かつ合理的な対話を重視しています。

解決に向けて状況を正確に把握するために、必要に応じて録音・録画をさせていただく場合があります。

当法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応を中止し、以降のサービスの提供をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や弁護士など外部の専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応いたします。

4．カスタマーハラスメントへの取組

当法人では、従業員によるハラスメント行為の発生を防止するため、教育及び啓もう活動を実施します。