

社会福祉法人上尾あゆみ会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本的な考え方

社会福祉法人 上尾あゆみ会(以下「上尾あゆみ会」)では、利用されている関係者の皆様(以下「関係者様」)の理解を得ながら、必要な支援サービスを提供しており、上尾あゆみ会に対して寄せられる意見や要望には、誠実に対応するように努めています。

時に、ご意見やご要望の中には、一部社会通念上許容される範囲を超えている可能性を感じられる場合があり、このような場合職員は疲弊し業務運営に支障を招く恐れがあります。

上尾あゆみ会では、これらの言動が見受けられた時には、「埼玉県カスタマーハラスメント防止条例」に則り、職員が安心して働ける就業環境を確保し、組織として毅然とした態度で対応していきます。

カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

上尾あゆみ会においては、カスタマーハラスメントを「関係者様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職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。

カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントと判断した場合には、職員を守るために、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・弁護士などと連携して、厳正な対処を行います。