

令和 8 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人聖徳園は、ご利用者様により良い福祉サービスを提供するため、ご利用者様、ご家族様からのご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、適切かつ迅速に対応するよう常に努めています。一方で、近年、カスタマーハラスメントが社会的な問題となっており、国の法改正によりすべての事業者がカスタマーハラスメントに対して適切な対応をすることが求められています。当法人は、カスタマーハラスメントに該当する行為には毅然とした対応を行い、法人職員にとって安心・安全な職場環境を確保することで、結果としてご利用者様、ご家族様の満足度向上につながるの考えのもと、ここにカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

○カスタマーハラスメントに該当する行為

ご利用者様、ご家族様等の要求または言動のうち、社会通念上、相当な範囲を超える要求または言動により、職員の就業環境を害すると当法人が判断した行為で、具体的には下記のような行為が該当します。

- (1) 暴言、威圧的な言動、職員の人格を否定する発言
- (2) 合理的な理由がない長時間または執拗な要求、拘束
- (3) 社会通念上、相当な範囲を超えるサービス、金品等の要求
- (4) 他のご利用者様の迷惑となる言動、当法人のサービス提供に支障が出る行為

○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行為があったと当法人が判断した場合、対応をお断りさせていただきます。さらに、当法人が悪質と判断した場合は、警察、顧問弁護士、行政機関等と連携の上、適切な対処をさせていただきます。

社会福祉法人聖徳園
理事長 三上 美知恵