

カスタマーハラスメント防止方針

社会福祉法人ニコニコハウス

当法人は、質の高い福祉サービスの提供を通じて、利用者が地域社会において自立した生活を営むことができるよう支援することを目的としています。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つける言動、社会通念上不相当な要求等のカスタマーハラスメントは、職員の心身の健康を害し、適切なサービス提供を困難にする重大な問題であると認識しています。

当法人は、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

- ・暴力行為、威嚇、脅迫、恫喝
- ・暴言、人格否定、侮辱、差別的又は性的な言動
- ・長時間にわたる拘束や執拗な電話、同一要求の過度な繰り返し
- ・正当な理由のない謝罪の要求、金品の要求
- ・社会通念上相当な範囲を超える要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、プライバシーの侵害
- ・その他職員の就業環境を害する行為

2. 法人としての対応

利用者及びそのご家族等からのご意見やご要望には誠実に対応いたしますが、上記に掲げる行為が認められた場合には、対応を打ち切り、お取引やサービスの提供をお断りすることがあります。さらに、悪質と判断した場合は、警察への通報や弁護士を通じた法的措置を含め、厳正に対処いたします。

3. 法人内における取組

- ・従業員がカスタマーハラスメントに直面した際には、事業所管理者を相談窓口として、迅速に対応します。
- ・ハラスメント発生時の対応マニュアルを整備し、定期的な研修を実施します。
- ・被害に遭った従業員のメンタルヘルスクアを徹底します。