

カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

社会福祉法人渡良瀬会（以下「法人」という。）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の防止及び適切な対応に関する基本方針を次のとおり定める。

- 1 法人は、顧客等からの言動であって、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとして容認しない。
- 2 この方針において「顧客等」とは、利用者、利用者の家族、利用者の成年後見人、取引先、関係機関、地域住民その他法人の事業に関係する者をいう。
- 3 法人は、社会通念上許容される範囲を超える言動に対し、毅然として対応する。
- 4 法人は、電話、電子メール、SNSその他のインターネットを介した言動についても、必要に応じて適切に対応する。
- 5 法人は、正当な苦情、意見及び要望並びに障害のある利用者等からの合理的配慮の申出については、関係法令及び法人の定める規程に基づき、適切かつ誠実に対応する。
- 6 法人は、カスタマーハラスメントの防止及び対応に関する方針、相談体制並びに対処方法を定め、職員に周知するとともに、必要な啓発を行う。
- 7 法人は、相談窓口を設置し、職員が相談しやすい体制を整備する。
- 8 法人は、事案が発生した場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、被害を受けた職員の保護、関係者への対応及び再発防止に必要な措置を講ずる。
- 9 法人は、特に悪質な事案については、警察その他関係機関と連携し、必要な措置を講ずる。
- 10 法人は、相談又は事実確認への協力を理由として、職員に対し不利益な取扱いを行わない。
- 11 法人は、相談者、被害者及び関係者のプライバシーを保護し、情報管理を徹底する。
- 12 法人は、職員に対し、必要な研修を行い、カスタマーハラスメントの防止に努める。
- 13 この方針の実施に必要な事項は、別に定める。

附 則

この基本方針は、令和8年10月1日から施行する。