

# カスタマーハラスメントの防止について

社会福祉法人本別町社会福祉協議会(以下、「本会」)では、職員が安心して働ける職場環境を維持し、質の高いサービスを継続的に提供するため、ご利用者様およびそのご家族様等による不当な言動(いわゆるカスタマーハラスメント)を防止することを目的として、以下のとおり対応方針を定めております。

すべてのご利用者様に対して公正かつ適切なサービスを提供するために、職員に対する尊重と節度ある対応をお願い申し上げます。

## ① 禁止される行為

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当しますので、固くお断りいたします。

- (ア) 物を投げる、叩く、蹴る、唾を吐く等、身体的な力を使って危害を及ぼす行為
- (イ) 大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為
- (ウ) 意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為
- (エ) 上記の他、職員の就業環境が著しく害されると本会が判断したこと

## ② 対応方針

上記のような行為が確認された場合、本会は以下の対応を取ります。

- (ア) 該当行為の中止を求める申し入れ
- (イ) 面談や書面による注意喚起
- (ウ) サービス提供方法の見直しまたは制限
- (エ) 必要に応じて、契約の解除を含む対応
- (オ) 重大な場合は、警察や関係機関への通報

以上

令和7年4月1日

社会福祉法人本別町社会福祉協議会