

【なかのドリームカスタマーハラスメントに対する方針】

はじめに

私たちは、重い障害があるかた、医療的ケアが必要なかたに寄り添いながら、ご利用様が地域で安心して生活を送ることができることを経営ビジョンに掲げております。特定非営利活動法人なかのドリームでは「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しています。

私たちのカスタマーハラスメントに対する方針

◇ 基本方針

私たちは、いつもご利用様に寄り添い、ご利用様とそのご家族等が安心できるサービスを提供することを目指します。そのためのご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応します。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、職員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

私たちが考えるカスタマーハラスメントの定義

◇ ご利用者またはそのご家族等からの

- (1) 優越的な立場を利用した言動であって、
 - (2) 不法行為に該当する行為、およびこれらにつながりかねない行為（不当行為）、または義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為（不当要求）により、
 - (3) 社員の就業環境が害されること
- 以上を満たす行為をカスタマーハラスメントと判断します。

対象となる行為例

- ・ 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・ 脅威を感じさせる言動
- ・ 過剰な要求
- ・ 暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- ・ 業務に支障を及ぼす行為（契約時間外の長時間拘束、複数回のクレームなど）
- ・ 職員を欺く行為
- ・ 法人・職員の信用を棄損させる行為
- ・ 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント

◇ 上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

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事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。残念ながら問題の言動が継続する場合は、契約、その他の法人規則に則り、弊社サービスのご利用をお断りさせていただきます場合もございます。なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察などのしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

以上