

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般社団法人C o l o r s

## 1. 目的

当事業所は、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（令和7年施行）および関連ガイドラインに基づき、利用者やその家族等からの不当な言動による職員の就業環境の悪化を防止し、安全で安心して働ける職場環境を確保することを目的として、以下の基本方針を定めます。

## 2. 当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当事業所におけるカスタマーハラスメントとは、利用者やその家族等から、職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するものをいいます。

なお、「職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」とは以下のような行為を指します。但し、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ① 暴言（人格否定、侮辱、差別的発言）
- ② 暴力行為や威嚇（胸ぐらを掴む、大声で怒鳴る等）
- ③ セクシャルハラスメント（身体接触や性的発言）
- ④ 長時間拘束（繰り返しの電話、居座り）
- ⑤ 不当な謝罪や報酬の要求（土下座の要求、損害賠償、金品）
- ⑥ 担当職員の指名・変更を執拗に求める
- ⑦ つきまとい行為
- ⑧ SNS等での誹謗中傷や虚偽の情報発信

## 3. 基本的な考え方

当事業所は、利用者・家族等からのご意見やご要望はサービス向上の貴重な機会であると考え、真摯に受け止めます。一方で、職員の尊厳を傷つけ、安全な就業環境を損なう行為は、事業の健全な運営を妨げる重大な問題と認識し、そのような行為に対しては毅然かつ適切に対応します。

## 4. 社内における対応方針

- ① 職員の安全確保を最優先します。
- ② カスタマーハラスメント発生時は、速やかに責任者に報告し、組織的対応に移行します。
- ③ 必要に応じて訪問介護サービスを中止または契約解除します。
- ④ 職員の心身のケアを行い、再発防止策を検討します。
- ⑤ 定期的な研修を実施し、対応能力の向上を図ります。

## 4. 社外における対応方針

当法人は、利用者・ご家族・関係者の意見を尊重し、対話を通じてサービスの向上に努めます。しかし、社会通念を逸脱するような言動には明確な線引きを行い、不当な要求には応じません。

そのため、当法人でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の法律専門家と連携の上、毅然と対応します。

令和7年8月13日 制定