

社会福祉法人 神奈川聴覚障害者総合福祉協会
におけるカスタマーハラスメントの定義

- ① 利用者等からの言動のうち、
- ② 業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであって、
- ③ 職員の就業環境が害されるもの

社会福祉法人 神奈川聴覚障害者総合福祉協会
カスタマーハラスメント対策基本方針

現在、一部の方からの暴言や長時間の電話、執拗な要求といったカスタマーハラスメントが社会的問題とされています。こうしたカスタマーハラスメントは法人サービスの低下に繋がるものであり、看過できません。

そこで、次のとおり、法人におけるカスタマーハラスメント対策の基本方針を定めます。

○法人では組織が一丸となり、カスタマーハラスメントに毅然と対応します。

・特に悪質な要求等に対しては、弁護士と連携し、されには警察に通報するなど、法的措置も含め、厳正に対処します。

・法人に落ち度がある場合、そのことは真摯にお詫びします。ただし、それに対する要求等が限度を超える場合は、毅然と対応します。

○今後も、私たちは、安易にカスタマーハラスメントと決めつけず、真摯に対応してまいります。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

法人はカスタマーハラスメントへの対処の実効性を確保するため、職員の就業環境の確保、事実関係の確認及び法定対応のために利用する目的で、次に定める方法により記録し保存します。

○送信または着信したファックス用紙

○電話による対応の録音

○法人が管理する施設における録画

○職員が装着するウェアラブルカメラによる録画および録音

○メール・SNS等の記録

令和8年10月1日

社会福祉法人 神奈川聴覚障害者総合福祉協会 理事長 渡邊 千城