

## 【重要事項説明書 別紙】 カスタマーハラスメントに関する取扱いについて

カスタマーハラスメント(社会通念上相当な範囲を超える言動“不当な要求等”)については、職員の就業環境を著しく悪化させ、心身に過度な負担を与えるおそれがあります。当事業所では、利用者様およびその家族等と良好な関係を維持し、安心してサービスを提供・利用できる環境を守るため、以下のとおり対応方針を定めております。ご理解とご協力をお願いいたします。

### 1. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

#### (1) 身体的・精神的な攻撃

- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 暴言、脅迫、威圧的な言動、人格を否定する発言
- 名誉や信用を損なう言動

#### (2) 過度または不当な要求

- 社会通念上相当な範囲を超える要求
- 契約内容や制度上対応できない内容の要求
- 謝罪の方法や態様について、社会通念上相当な範囲を超える要求

#### (3) 時間的拘束・反復行為

- 長時間に及ぶ電話や対応の強要
- 同一内容について繰り返し説明を求める行為
- 執拗な連絡や度重なるクレーム

#### (4) 業務に支障を及ぼす行為

- 職員の業務遂行を著しく妨げる行為
- 対応内容を繰り返し責め立てる行為
- 事業所の秩序を乱す言動

#### (5) 差別的または不適切な言動

- 差別的な発言
- セクシュアルハラスメント等、不適切な言動
- 特定の職員に対する執拗な言動

#### (6) SNS等を通じた行為

- インターネットやSNSへの誹謗中傷の投稿
- 職員の個人情報の公開
- 事業所や職員の信用を著しく損なう行為

### (7) 金銭等に関する不当な要求

- 金銭補償や返金等を強要する行為
- 支払いを不当に拒否する行為

## 2. 対象となる範囲について

本方針は、利用者本人だけでなく、家族、親族、知人、代理人等による行為についても対象とします。また、対面での行為に限らず、電話、文書、電子メール等の非対面での行為についても同様に適用されます。

## 3. 当事業所の対応について

上記の行為が認められた場合には、事実確認および説明を行い、改善をお願いしたうえで、状況に応じて対応を検討いたします。なお、度重なる説明にもかかわらず改善が見られず、サービスの継続が困難と判断される場合には、契約に基づき、やむを得ずサービスの提供中止または契約解除を行うことがあります。

上記内容について説明を受け、確認しました。

令和 年 月 日