カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人最勝会は、ご利用者及びご家族の皆さまに安心してサービスをご利用いただくため、職員が安全に、かつ安心して働ける環境を確保することが不可欠であると考えています。

当法人は、ご利用者及びご家族の皆さまからのご意見・ご要望・苦情を、サービス改善に資する貴重なものとして真摯に受け止め、誠実に対応いたします。

一方で、次のような社会通念上許容される範囲を超える行為につきましては、職員を守るため、毅然として対応いたします。

・暴力、傷害、物を投げつけるなどの行為

・大声での威圧、脅迫、暴言、人格を否定する言葉

・長時間の拘束、同じ内容の要求の繰返し、担当者の交代の強要

・性的な言動、身体への不必要な接触、つきまとい

・ＳＮＳ・インターネット上での誹謗中傷、無断で撮影・録音した内容の公開

・契約内容や制度上提供できないサービスの執拗な要求

上記に該当する行為があった場合、当法人は、複数の職員による対応、事実関係の記録（録音・録画を含む）、対応の打切り、退去のお願い、警察・行政・弁護士等への相談、サービス提供の一部制限、ご契約の解除等の対応を行うことがあります。

皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和８年１０月　１日

社会福祉法人最勝会

理事長　山根　正文