# カスタマーハラスメントに対する指針

特定非営利活動法人
放課後等デイサービス
アップルハウス

# 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、いつもお客様に寄り添った、真摯なサービスを提供することを目指します。そのため、お客様のご意見・ご指摘には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。

アップルハウスの考えるカスタマーハラスメントの定義
顧客または第三者（取引先などを含む）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. 職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（長時間拘束、複数回のクレームなど）
- 職員を欺く行為
- 事業所・職員の信用を棄損させる行為
- 従業員個人への攻撃、要求
- 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
- プライバシー侵害行為

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、各種規約、その他の会社規則に則り、弊社サービスのご利用をお断りさせていただく場合もございます。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。

附則
この指針は、令和７年１２月１０日より施行する。