



カスタマーハラスメントに関する方針

有限会社エフ・ピー 放課後等デイサービス キラキラは、ご利用者様やご家族様により良いサービスを提供できるよう 従業員一同、日々努力しております。今後も継続して最高のサービスをお届けするためには、弊社従業員が安心して業務に取り組める健全な環境を整える必要があると考えております。

その一環として、カスタマーハラスメントを防止するため、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、万が一お客様から社会通念に照らし合わせて相当と認められる範囲を超える要求や言動があった際における弊社の方針を定めました。皆様のご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

弊社が考えるカスタマーハラスメントとは、以下の行為を指します。

- ・ **拘束的な行動**：長時間電話（30 分以上）で拘束する。施設内に居座って退去を求めても応じない。
- ・ **断続的、執拗な要求**：1 週間に何度も電話で同じ要求を繰り返す。
- ・ **暴力的な言動**：暴言、侮辱、中傷、威嚇行為
- ・ **不当な要求**：過剰な補償や返金要求、合理的理由のない謝罪要求
- ・ **人格否定**：社員の尊厳を傷つける発言や態度
- ・ **その他**：プライバシー侵害、差別的言動、インターネット上での誹謗中傷など

これらの行為は例示であり、社会通念上不相当と認められるすべての行為が対象となります。

対応方針

弊社は、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、以下の対応を実施いたします。

1.注意喚起

問題行為が認められた場合、速やかに該当者に対し注意を促します。

2.サービス提供の制限

注意後も問題行為が継続される場合は、サービスの提供を一時停止または中止することがあります。

3.法的措置

悪質な場合には、外部の専門機関（警察や弁護士など）と連携し、法的手段を講じます。

皆様のご協力とご支援をいただきながら、ご利用者様、ご家族様の期待に応えられるよう尽力してまいります。

有限会社エフ・ピー
放課後等デイサービス キラキラ