

一般社団法人 IGUNAL カスタマーハラスメント対応に関する基本方針

一般社団法人 IGUNAL（以下「当法人」といいます）において、働く職員が安心して業務に専念し、安全かつ良好な環境で就業できることは、質の高いサービスを維持・提供するために不可欠です。そのため、厚生労働省のガイドラインおよび当法人の「ハラスメント防止規程」に基づき、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）防止に向けた基本方針を以下の通り定めます。

1. 対象となるカスタマーハラスメントの定義

顧客等（利用者、ご家族、関係者等）からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるものを対象とします。

【主な対象となる言動の例】

- 身体的・精神的な攻撃：暴行、傷害、暴言、脅迫、侮辱、人格否定、土下座の要求
- 威圧的・執拗な言動：大声による威圧、不当な責め立て、同様の不満や質問の過度な繰り返し
- 拘束的な言動：長時間の電話や居座りなど、業務を著しく阻害する行為
- 不相当・不当な要求：著しく過剰なサービスの要求、法的な根拠のない損害賠償・謝罪要求
- プライバシー侵害・性的言動：無断撮影・録音の SNS 投稿、プライバシー侵害、セクハラに該当する言動

※なお、障害を理由とする不当な差別的取扱いの解消を求めることや、合理的な配慮の提供・社会的障壁の除去を求める正当な申し入れにつきましては、カスハラには該当いたしません。

2. 当法人の対応方針

1. 毅然とした対応と保護 カスハラ行為に対しては、組織として毅然とした態度で臨み、職員の安全と就業環境を保護します。
2. 組織的な連携・対応 問題発生時には職員個人に抱え込ませず、管理者へ迅速に報告・共有し、組織としての対応を行います。
3. 悪質な事案や改善が見られない場合は、契約書第 14 条に則りサービスの提供をお断り（または契約解除）します。
4. 外部機関・専門家との連携 悪質な事案や犯罪行為（暴行、脅迫等）と判断される場合は、警察への通報や専門家への相談を含む法的手続きを適切に講じます。

3. 所内における取り組み

- 相談体制の整備：内部相談窓口を設置し、迅速かつ適切に対応します。相談者のプライバシー保護を徹底し、相談したことを理由とする不利益な取扱いは一切行いません。

令和 8 年 10 月 1 日

一般社団法人 IGUNAL 代表理事兼管理者 福地慎治