



社会福祉法人
おおさわの福祉会

\\ すべての方に安心してご利用いただくために //

カスタマーハラスメント 対策に取り組んでいます

社会福祉法人 おおさわの福祉会

当施設では、利用者の皆さまに安心してサービスをご利用いただける環境を守るため、職員の人権と尊厳を守り、カスタマーハラスメントの防止に取り組んでいます。

当施設の基本方針

以下の行為は、カスタマーハラスメントに該当するものとして
対応させていただきます。



暴言・威圧的な言動

大声での叱責や暴言、
威圧的・脅迫的な言動



過度な要求

社会通念を超えた
サービスの要求や
繰り返しの要求



身体的な攻撃

暴行、傷害などの
身体的な攻撃行為



長時間の拘束・執拗な言動

長時間の拘束や
執拗な言動、
繰り返しの連絡



プライバシーの侵害・ SNS等への投稿

職員・他の利用者への
誹謗中傷やSNS等への
投稿、個人情報の暴露

上記の行為があった場合、サービスの提供をお断りする、または退去をお願いする、
警察や関係機関と連携する等、適切に対応いたします。



当施設では、カスタマーハラスメント対策の一環として 記録カメラ（録音機能あり）を設置しています。

撮影・録音した映像・音声は、必要に応じてカスタマーハラスメント対策のために
使用し、適切に管理いたします。

※設置場所：受付・エントランス等（施設内の一部）



録音機能
あり

職員は、皆さまにより良いサービスを提供するために日々努めております。

お互いを尊重し、気持ちのよいコミュニケーションに
ご協力をお願いいたします。



皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。