

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ネクステム

1. 基本的な考え方

私たちは、保護者の皆様からの送迎・支援内容に関する正当なご意見、ご要望、苦情のお申し出を、より良い支援へとつなげるための大切な声として真摯に受け止め、誠実に対応いたします。

しかしながら、万が一、社会通念上許容される範囲を超えた要求や、職員の就業環境を脅かす言動（カスタマーハラスメント）があった場合は、組織として厳正に対応をさせていただきます。

2. 対象となる行為の例（※一般的な基準に基づく）

当施設内、または職員に対して以下のような言動があった場合、ハラスメントと判断する場合がございます。

- ・職員に対する暴言、大声、威圧的な態度、中傷
- ・理不尽な要求、社会通念上不相当なサービス提供の強要
- ・長時間の電話や面談による、職員の拘束および業務妨害行為
- ・職員のプライバシーを侵害する行為（私的な連絡の強要、SNS への動画・写真の投稿など）

3. お子様の障害特性による行動について（※重要）

パニック、かんしゃく、他害（かみつきの手が出ること）、大声など、お子様の障害特性や発達のプロセスに起因する行動については、当然ながらカスタマーハラスメントには一切該当いたしません。

これらは私たちが専門的支援として責任を持って適切に対応させていただくべき領域であり、保護者の皆様がこれらを理由に不当なペナルティを受けることはございませんのでご安心ください。本方針は、あくまで「保護者様自身の過度な言動」を対象としたものです。

4. ハラスメントが発生した場合の対応

事態の改善を求めてもなお、職員への深刻なハラスメント行為が継続・反復される場合、大変遺憾ではございますが、面談の制限、あるいは管轄自治体・関係機関と協議の上、施設の利用制限や契約の解除といった毅然とした措置をとらせていただく場合がございます。