

一般社団法人りむすび カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

一般社団法人りむすび(以下、当会)は、「争わない離婚・共同養育の支援」を目的とする団体です。すべての利用者が安心して相談や支援を受けられる環境を提供するためには、当会および従業員を含む関係者の安全と尊厳が守られることが不可欠です。

そこで、当会は、本基本方針を定め、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して、断固として対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

「当会に寄せられるクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員(委託先も含む)の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合の例

- ・契約内容以外の事項に関する要求
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・当会が対応困難な事項に関する要求
- ・所定の手続を逸脱した要求
- ・当会の支援目的から逸脱した行為の要求(当会に対して、相手方やその関係者などに対する説得・攻撃・制裁を求めるなど本来の支援目的から逸脱した行為)
- * 当会(委託先を含む)は、利用者の希望通りに行動する立場ではなく、いかなる相手方や関係者に対しても、説得・交渉・制裁等を代行することもしません。
- * 当会(委託先を含む)は、保育士・看護師・ベビーシッターの役割を担うものではありません。

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

- ・身体的攻撃(暴行・傷害・身体的接触)
 - ・精神的攻撃[暴言・脅迫・強要・威嚇・侮辱・中傷・名誉毀損(人格を否定する、感情を害する発言を含む)・差別的な言動・性的な言動]。
 - ・継続的な言動、執拗な言動(1回に、又は、複数日にわたり、何度も同じ内容の説明や謝罪を求めるたり同じ言動を繰り返すことや、繰り返し訪問・架電・メール・文書の送付を行うこと等)
 - ・長時間や繰り返しの面談・電話・メール送信等により、当会の従業員(委託先を含む)を合理的な範囲を超える時間にわたり拘束したり、又は、短時間であっても合理的な範囲を超えて複数回に及ぶ拘束を行うこと
 - ・不退去・居座り・監禁
 - ・威圧的な言動(大声を出す、恫喝、罵声、書類・備品を投げる、机を叩いたり蹴ったりする行為等)
 - ・従業員(委託先も含む)との間でやりとりしたメールや当会とのやりとりを記録・録音・録画・撮影してマスコミや役所に提供すると主張したり、インターネットやSNSに掲示すると主張すること
 - ・反社会的勢力とのつながりを示したり、ほのめかしたりする言動
 - ・土下座するよう要求する行為
 - ・当会の従業員や委託先への誹謗中傷・つきまとい行為
 - ・虚偽の申告や誹謗中傷を拡散する行為(当会や従業員や委託先を貶める発言・投稿を行うことを含む)
 - ・当会や従業員(委託先を含む)の個人名を特定した悪意ある情報発信
 - ・当会の従業員や委託先の個人情報のSNS・インターネット等への投稿(写真音声動画の公開も含む)。
 - ・従業員(委託先も含む)個人への接触や詮索行為(プライベートな連絡先の要求、私的關係への介入、SNSで接触を求めるなど)
 - ・従業員(委託先も含む)個人を無断で撮影する行為
 - ・意図的な予約キャンセルの繰り返しなど迷惑行為
 - ・当会(委託先も含む)の従業員との会話等を無断で録音・録画・撮影する行為
 - ・従業員(委託先も含む)との間でやりとりしたメールや、その間のやりとりを記録・録音・録画・撮影してマスコミや役所に提供したり、インターネットやSNSに掲示すること
 - ・不当な金銭・便宜供与の要求
 - ・利用料の不当な支払拒否や返金要求
 - ・当会の責任の範囲や社会通念上相当な範囲を超える金銭的要求や謝罪の要求
 - ・その他、当会が社会通念上不適切と判断する言動
- (※上記は例示であり、これらに限られるものではありません)

4. 対応方針

- ・カスタマーハラスメントに対し、組織として毅然とした対応を行います。
- ・当会がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、以後のサポート提供をお断りいたします。
- ・悪質であると判断した行為については、警察・弁護士等と連携し、法的措置を含めて厳正に対応します。

5. 従業員への対応

- ・カスタマーハラスメントに対する組織内教育を行います。
- ・カスタマーハラスメント発生時の相談体制を整備し、組織的に対応します。
- ・警察や弁護士等の外部専門家との連携体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組めます。

6. 利用者の皆さまへのお願い

利用者からカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、本方針に沿って対応致します。

当会は、利用者のご自身の課題に向き合い、前向きな一歩を踏み出すことを支援する立場にあります。すべての利用者に公平で適切な支援を提供するため、本方針へのご理解とご協力をお願い致します。

7. 継続的改善

当会は、社会状況や事例の変化を踏まえ、本方針を定期的に見直し、改善を行います。

以上

2025年10月6日