

公益財団法人所沢聖地靈園

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

2026年10月1日制定

公益財団法人所沢聖地靈園（以下「当法人」といいます。）は、利用者の皆様、ご遺族の皆様、関係業者の皆様からいただくご意見、ご要望、ご指摘を真摯に受け止め、安心してご利用いただける霊園運営に努めております。

皆様からいただくご意見やご要望は、サービス向上や業務改善につながる大切なものであり、当法人は誠実かつ丁寧な対応を行ってまいります。

一方で、一部には、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動が見受けられる場合があります。

これらの行為は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、他の利用者の皆様への適切なサービス提供にも重大な影響を及ぼすおそれがあります。

当法人は、従業員が安心して働くことのできる環境を整備するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応し、従業員を守る姿勢を明確にいたします。

当法人では、次のような行為をカスタマーハラスメントに該当するものと考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

- ・暴行、傷害、物品投擲そのほか身体的攻撃
- ・脅迫、暴言、侮辱、人格否定、威圧的言動
- ・長時間の拘束、居座り、執拗な電話、繰返しの要求
- ・土下座等の過度な謝罪要求
- ・SNS、インターネット等への誹謗中傷、従業員情報の無断掲載
- ・正当な理由のない金銭的要求、特別扱い要求又は過剰サービス要求
- ・従業員へのつきまとい、個人情報要求、性的言動
- ・無断撮影、録音又は録画による威圧又は迷惑行為
- ・その他、従業員の就業環境を害する行為

※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。

なお、利用者の皆様からの正当なご意見、ご要望、苦情等については、今後も真摯に対応し、より良い霊園運営及びサービス向上に努めてまいります。

当法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応を中止させていただく場合があります。

また、悪質な行為については、警察、弁護士等の関係機関と連携し、厳正に対応いたします。

当法人は、今後も、利用者の皆様と従業員双方が相互に尊重される環境づくりを推進してまいります。

公益財団法人所沢聖地靈園