

カスタマーハラスメント行動指針

1.目的

本会の理念を実践するためには、職員が安全で尊重される環境のもとで業務に従事することが不可欠であり、職員が不当な言動や過度な要求により心身の健康を損なうことのないよう、カスタマーハラスメントに関する行動指針を定めます。

2.カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメント(以下、「カスハラ」といいます。)とは、住民、利用者、家族、関係者等からのご意見・ご要望のうち、その内容にかかわらず、暴言・暴力・威嚇・過度な要求など、社会通念上相当な範囲を超える言動により、職員の安全や就業環境を損なう行為をいいます。

3.対象となる行為

この指針におけるカスタマーハラスメントの例を以下に示します(あくまでも例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません)

1. 時間拘束型

長時間に渡り職員を拘束する、居座りをする、電話を続ける。

2. リピート型

理不尽な要望について繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。

3. 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言や人格の否定、名誉を棄損する発言をする。

4. 暴力型

殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為をする。

5. 威嚇・脅迫型

脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近するといった、職員を怖がらせるような行為をする。

6. 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、断っても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

7. 事業所外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外の場所に職員を呼びつける。

8. SNS／インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

9. セクシュアルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な内容の発言をする。

4.カスタマーハラスメントへの対応

法人の対応

- カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を整えます。

関係者の皆様への対応

- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供をお断り、または中止させていただく場合もあります。
- カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます

令和8年 10 月 1 日 施行
美咲町社会福祉協議会