

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 カスタマーハラスメントについて

ご入居者又はご利用者及びご家族等の皆様からの過剰な要求や常識の範囲を超えた職員に対する言動などは、ハラスメント行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）となり、職場環境の悪化を招きます。

そのため、財団としましては、万が一、カスタマーハラスメントがあった場合には、誠意をもって対応しつつも毅然とした態度で対処し、全ての職員が安心して働ける職場環境を形成してまいります。

2 カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、カスタマーハラスメントについて次のように定義しています。

顧客等からのクレーム・言動のうち、該当クレーム・言動の要求の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、労働者の就業環境が害されるもの

また、介護業界では、次のようなカスタマーハラスメントの事例が報告されています。

▽要求内容の妥当性に照らして不相応とされる場合があるもの

根拠のない補償要求	「謝罪の品があるべきだろう」などと言う。
過剰なサービスの要求	「介護記録を毎日メールしろ」などと言う。
公平性を欠く特別な利益を要求	「母の入浴を毎日しろ」などと言う。
一般常識の限度を超えている要求	難癖をつけて料金を支払わない。等
実現が困難と分かっている要求	「家族も一緒に住ませろ」などと言う。

▽要求内容の妥当性にかかわらず手段・態様が社会通念上不相当とされる可能性が高いもの

身体的な攻撃（暴行、傷害）	殴る。蹴る。小突く。胸倉をつかむ。物を投げる。等
暴力的、威圧的な言動	机をたたく。椅子を蹴飛ばす。怒鳴る。等
行為の強要	「謝罪文を書け」「土下座をしろ」などと言う。
精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）	「痛い目に合わせるぞ」「マスコミに暴露するぞ」「舐（くび）にしてやる」などと言う。人格を否定するような暴言を繰り返す。言葉尻を捉えて責め立てる。等
継続的、執拗な言動	回答しても同様の要求を繰り返す。等
拘束的（不退去、居座り）な行動	長時間にわたって居座って帰らない。等
性的な言動、性差別的な言動	身体に触れる。等「女は口ごたえするな」などと言う。

3 カスタマーハラスメントへの対応

- ・職員が適切に対応するため、クレームに対する初期対応やカスタマーハラスメントに発展した場合の対処などについて、基本的な手順等を定めます。

- ・職員がカスタマーハラスメントについて正しく理解し、未然防止を図るため、具体的な事例を含めて研修することにより、職員のカスタマーハラスメントに関する認識を共有します。
- ・職員がカスタマーハラスメントを受けたと感じたときに、相談に応じる相談対応者を施設ごとに指定するなど、相談体制を整えます。

4 ご入居者又はご利用者及びご家族等の皆様へのお願い

ご入居者又はご利用者及びご家族等の皆様には、今後ともカスタマーハラスメントを行わないことはもとより、疑われるような行為も慎んでいただくとともに、職員の人権を尊重していただくようお願いいたします。

また、万が一、カスタマーハラスメントが発生したと認めた場合には、次の事項についてご協力及びご了承くださいませようお願いします。

- ・カスタマーハラスメントの事実関係を正確に把握又は確認するために、会話や電話を録音させていただく場合があります。また、必要に応じて経緯や状況について、ご入居者又はご利用者及びご家族等の皆様にヒアリングさせていただく場合があります。
- ・業務委託先企業等の従業員に対してカスタマーハラスメントが行われた場合は、当該企業等と協力して、職員に準じた対応をする場合があります。

ご入居者又はご利用者及びご家族等の皆様と職員とのより良い関係の構築により、さらに質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。