

一般財団法人江別市在宅福祉サービス公社 カスタマーハラスメント対応方針

一般財団法人江別市在宅福祉サービス公社（以下、公社という）では、ご利用者等との健全で良好な関係を構築し、安心したサービスの提供を行うよう努めています。

一方で、ご利用者等からの行き過ぎた要求や暴言、暴力などのカスタマーハラスメントは、現場で働く職員の心身の安全を脅かし、職場環境を悪化させるだけでなく、結果として他のご利用者への良質なサービス提供を妨げる要因となります。

こうしたことから公社では、国が示す「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」の一部改正に基づき、カスタマーハラスメント対応方針を作成し、健全な就業環境と職員を守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で以下の通り対処致します。

■公社におけるカスタマーハラスメントの定義

本指針におけるカスタマーハラスメントとは、公社や職員に対してクレーム・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、職員の就業環境が害されるものを示します。

■カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ①そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
- ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求
- ⑤身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ⑥精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ⑦威圧的な言動
- ⑧継続的、執拗な言動
- ⑨拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話等）

■カスタマーハラスメントへの対応

悪質な行為や改善が見られないと判断した場合には、次の対応をとらせていただきます。

①サービスの制限・一時中断・契約解除

安全確保や環境改善のため、サービスの提供をお断り、または契約を解除させていただく場合があります。

②警察・外部専門機関への通報

違法性が高い行為（暴力、脅迫、器物破損など）や身の危険を感じる場合は、直ちに警察へ通報し、法律に基づき適切な対処を行います。