

カスタマーハラスメントに対する行動指針

認定 NPO 法人活き生きネットワーク

(目的) 認定 NPO 法人活き生きネットワークの理念や基本方針を実現するためには、事業者である認定 NPO 法人活き生きネットワークとお客様であるご利用者やご家族並びに取引先の皆様の協力関係が必須であると考えています。そして、事業所と皆様がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果としてサービスに対する満足度の向上につながると考えています。この指針は、それを実現するために皆様にもご協力頂きたいことをお伝えすることを目的に作成させていただきます。

(カスタマーハラスメント)

顧客や取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は、厚生労働省による対策を要するハラスメントとして言及されています。事業所はカスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、法的にも「労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をする」ことが求められています。認定 NPO 法人活き生きネットワークとしても、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負い、カスタマーハラスメントに対しても適切に対応してまいりたいと考えております。

(カスタマーハラスメントの対象となる行為)

ハラスメント行為は「身体的な攻撃」、「精神的な攻撃」、「人間関係からの切り離し」、「過大な要求」、「過小な要求」、「個の侵害」と定義されていることから、以下のような事例をカスタマーハラスメントと想定しております。ただし、以下は事例ですので、これに限られるものではありません。

- 1、顧客や関係者による暴言・暴力・侮辱、人格否定
 - ・個人に対する威迫や脅迫
 - ・個人に対する頻繁な電話やメール（SNS を含む）
- 2、顧客や関係者による過剰又は不合理な要求
 - ・客観的合理性のない謝罪要求
 - ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

3、顧客や関係者による不合理な時間的・場所的な拘束

- ・長時間の拘束
- ・合理性のない事業所以外の場所への呼び出し

(法人内の措置)

職員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識及び対応法を習得するための施策を実施します。発生に備えカスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置し、発生時の対応体制の構築を行います。

(発生時の対応)

カスタマーハラスメントに屈することなく合理的で理性的な話し合いを求め、よりよい関係構築に努めます。まず、発生した際は、被害職員のメンタルケアを最優先に努めます。また、カスタマーハラスメントについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話を録音させて頂く場合があります。そして、必要に応じて顧問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もあります。上記の通り、職員の心身の安全を確保し、皆様と職員の良い関係を築くことを目的にこの指針を策定致しました。皆様には上記指針へのご理解とご協力を衷心よりお願い申し上げます。