

カスタマーハラスメント対策基本方針

制定 令和 7 年 6 月 1 日
岐阜県厚生農業協同組合連合会

岐阜県厚生農業協同組合連合会（以下「本会」といいます。）は、利用者に対して、安全で安心かつ質の高い本会が提供する各種事業（医療・健康管理・高齢者福祉・養成）を継続的に提供するため、「カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

本会の事業現場においては、利用者等からの職員に対する暴言、暴力、威嚇、執拗な要求等のカスタマーハラスメント行為が問題となっています。本会は、カスタマーハラスメントを防止し、健全な職場環境を整備することが、良質なサービスを安定的に提供するために不可欠であると考えています。

1. カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・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、職員の職場環境が害されるものをいいます。

2. カスタマーハラスメントの分類

（1）要求内容に妥当性を欠く言動

- ・ 本会の事業に過誤（ミス）や過失が認められないもの
- ・ 要求の内容が、本会の事業の内容とは関係がないもの

（2）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

ア 要求内容の妥当性に関わらず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）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求（職員の待ち伏せ、付きまとい）
- ・ SNS等を用いた誹謗中傷
- ・ 器物の破壊

イ 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・ 交通費の請求や診療費の不払い要求
- ・ 金銭補償の要求
- ・ 謝罪の要求（土下座を除く）

3. 対応方針

本会では、以下の方針に基づき、組織全体で一貫した対応を行います。

（１）組織的な対応の実施

- ・ カスタマーハラスメントが発生した場合は、速やかに適切な対応を行い、職員を守るため組織的な対応を行います。

（２）毅然とした対応

- ・ 本会が提供する各種事業の責務を果たしつつ、社会通念を逸脱した要求には応じません。

（３）警察・弁護士等との連携

- ・ 暴力や脅迫行為が発生した場合には、警察や弁護士等と連携し、必要な法的措置を講じます。

（４）職員のサポート

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施し、職員の対応力向上を図ります。
- ・ 相談窓口を設置し、被害を受けた職員に精神的ケアなどの必要な支援を行います。

（５）周知活動

- ・ 本会の「カスタマーハラスメント対策基本方針」について、ホームページ等を通じて広く周知し、利用者への理解を促します。

以上