

カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

公益財団法人修養団では、質の高いサービスを継続的に提供していくため、職員一人一人の人権を尊重し、安全で働きやすい職場環境を確保することを重要な責務と考えています。そのため、社会通念を超えた不当な要求や言動であるカスタマーハラスメントに対し、組織として適切に対応するため、以下のとおり基本方針を定めます。

【カスタマーハラスメントの定義】

当財団では、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「施設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」をカスタマーハラスメントと定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 職員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 財団や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

【カスタマーハラスメントへの対応】

当財団では、カスタマーハラスメントが疑われ、または認められた場合、職員一人に対応させることなく、上司や関係部署が連携し、必要に応じて次の措置を講じます。

- 複数名による対応、または対応の中止
- 事実関係の確認及び記録の作成・保存
- 利用者等に対する行為の中止の申し入れ
- 悪質と判断される場合には、警察、弁護士等の外部専門機関への相談又は通報

【職員への対応】

- カスタマーハラスメント発生時の相談窓口を設置し、相談体制を整備します。
- 被害を受けた職員の心身のケアに配慮します。
- 職員への教育・研修を行います。