

社会福祉法人湖星会は

カスタマーハラスメントから職員を守ります

正当なご意見・ご要望には誠実に対応します。

社会通念上許容される範囲を超えた言動には、法人として対応します。

カスタマーハラスメントとは

- ① 顧客・利用者・家族・保護者・取引先等の言動
- ② 業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超える
- ③ 職員の就業環境が害される

3つの要素を全て満たすもので電話やSNSなどネット上の言動も含まれます。正当な苦情は該当しません。

このような言動はカスハラに該当する可能性があります

- ◇ 暴行、物を投げる、机をたたく、怒鳴る、脅迫する
- ◇ 人格否定・侮辱・差別的発言、性的な発言や接触
- ◇ 長時間の拘束、同じ要求・電話・面談を執拗に繰り返す
- ◇ 土下座、過度な謝罪、職員の解雇・異動、特別扱い等を要求する
- ◇ つきまとい、無断撮影、SNSでの中傷・個人情報の公開
- ◇ 対応が著しく困難・不可能な要求・不当な損害賠償要求

受けたときは、一人で抱え込まない

- ◇ 身の安全を最優先にする。危険があればその場を離れ、緊急時は110番
- ◇ 対応困難と感じたら、無理に続けず上司・管理者に交代する
- ◇ 日時、相手、発言・要求、対応、同席者をできるだけ早く記録する
- ◇ 上司・管理者・相談窓口へ速やかに報告する

法人は組織として職員を守ります

事実確認 / 複数名での対応 / 対応の中止・制限 / 警察・弁護士等への相談 / 被害職員への配慮
相談・報告したことを理由に、不利益な取扱いはいりません。プライバシーにも配慮します。

相談・報告窓口

電話 : 0243-24-7077(法人管理部) 受付時間: 平日9:00~18:00

メール: soudan@basil.ocn.ne.jp メールは24時間受付可