カスタマーハラスメントに関するガイドライン

１．方針

一般社団法人　就労支援協会(以下「法人」といいます)は、利用者さま一人ひとりが安心してサービスを利用できる環境を守るとともに、職員が安全で安心して支援にあたれる職場環境を維持することを重要な方針としています。

利用者様やご家族、関係機関の皆さまと信頼関係を築き、協力し合うことで、より良い支援を提供できると考えています。

この考えのもと、利用者さまをはじめとし、すべての人が安心して関われる環境や、いわゆるカスタマーハラスメントから職員を守り、気持ちよく働ける環境を整えるための指針です。

（補足）
本ガイドラインの考え方は、利用者様同士の不適切な言動についても、同様の考え方に基づいて適用いたします。

２．カスタマーハラスメントとは

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策　企業マニュアル」より、「顧客等からのクレーム・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、労働者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。

具体的に以下のような行為は事業所内での対応に限らず、電話やチャット、インターネット等においてもお控えいただきますようお願い申し上げます。

(1) 身体的な攻撃

身体的な力を使って危害を及ぼしたり、及ぼそうとする行為

・つかむ、たたく、殴る、蹴る

・物を投げつける

・物を破壊する、攻撃されるなど、恐怖を感じる行為　など

(2)精神的な攻撃

言動や態度により人格や尊厳を傷つける行為

・攻撃的な態度で大声を出す

・人格や能力を否定する発言

・脅迫的な発言　など

(3)性的な言動

意に添わない性的言動により、不快感や不安を与える行為

・不必要な身体接触、それに近い行為

・性的な言動、食事やデートに執拗に誘う

・アダルト映像の提示や視聴、そういったものが見えるようにする　など

(4)その他の不適切な行為

・過度な拘束

・差別的発言

・監視的な行動

・ 執拗な繰り返し（継続的・一方的な言動）

・意図的な無視　など

なお、上記は例示であり、状況等によって、都度、警察や自治体その他関係者等と協議し、法人において判断させていただきます。

３．ハラスメント防止について

・職員がカスタマーハラスメントへの理解と対応力を身につけられるよう、必要な研修を行います。
・被害を受けた職員の心身の負担を最優先に、担当変更や外部専門家との連携を図ります。

・悪質な事案については、法的措置の検討を含めて法人として適切に毅然と対応します。

４．当法人の対応方針

・合理的で冷静な話し合いによって問題解決を図ります。

・内容を正確に把握するため、必要に応じて電話・会話を録音する場合があります。録音は事案解決のためにのみ使用しますのでご了承ください。

・必要に応じ、弁護士など外部専門家の協力を得て対応します。

・ハラスメント行為が続く場合、支援サービスの提供を中断・停止することがあります。

・不法な圧力行為がある場合は警察など関係機関と連携して対応します。

５．利用者様へのお願い

既に多くのご利用者さま、関係者のみなさまには、法令や事業所の利用規則等を遵守していただいており感謝申し上げます。

引き続き、すべての人が安心して働けるよう、みなさまとの良好な関係の下でサービスの提供等に努めてまいります。以上につきましてご理解とご協力をお願いいたします。