

カスタマーハラスメント

1. 対象となる行為

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」の記載を参考に、当ステーションではカスタマーハラスメントを「利用者さま等による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）により、役員・社員の就業環境を害されること」と定義いたします。

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](#)」

利用者さま等による言動が、カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、主に次の2点から判断いたします。

要求内容に妥当性があるか

要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

※ カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

「要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・弊所の提供する訪問看護サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が訪問看護サービスの内容とは関係がない場合

「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」の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（監禁・軟禁など）
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・威圧的な言動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・社員個人への攻撃、要求
- ・合理的な理由のない金銭補償の要求や謝罪の要求

利用者さまによるその他の迷惑行為・ハラスメント行為の例

- ・許可のない社員や施設の撮影
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷

2. カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為があったと当ステーションが判断した場合、対応をお断りさせていただいた上で、契約を解除する場合があります。

また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処いたします。