

その言動、その行為 カスタマーハラスメント(カスハラ) がもしもありません!

言動・態度によるハラスメント



- 大声での威圧、侮辱的な言葉・人格否定
- 「担当を交える」「無能だ」などの繰り返される暴言

過剰な要求・無理な依頼



- 夜間・休日・早朝など、業務時間外に執拗な連絡
- 1日に何度も長時間電話をかけ、電話にでないで怒り出す
- 即時対応の要求 (他利用者対応中でも「今すぐ来い」等)
- 法令や制度でできないことを「やれ」「なんとかしろ」と求める

契約外・業務外の押しつけ



- 家族の都合の押しつけ (親族間トラブルへの介入強要)
- 送迎や買い物など、ケアマネ業務外の要求
- 個人的な相談・世話の押しつけ

プライバシー侵害



- 個人の携帯番号やSNS等の連絡先を執拗に聞く
- ケアマネの家族や私生活への干渉・詮索

不当なクレーム・脅し



- 「行政に言うぞ」「苦情を入れる」と不当に脅す
- 根拠のない非難をSNS等で拡散しようとする
- 他の事業所と比較して人格を否定するようなクレーム

身体的ハラスメント



- 物を投げる、近距離で威圧するなどの身体的な脅し
- 暴力行為や暴力をほのめかす言動
- ケアマネの体を触ったり性的な言動、わいせつな映像や本を見せる行為

お互いに心地の良い対等な関係を目指して

厚生労働省は、カスタマーハラスメント被害の防止対策を強化しています。
行為によっては、傷害罪、強要罪、名誉棄損罪などの犯罪に該当する可能性があります。