

日本赤十字社カスタマーハラスメント基本方針

1. 目的

日本赤十字社は、赤十字の理想とする人道的任務を達成するため、広く人々に対して真摯に対応し、その信頼や期待に応えることに努めています。

日本赤十字社の事業を推進するにあたっては、職員等(*1)がやりがいを感じ、安心して活動できる環境を構築することが不可欠であり、暴力や不当な要求等の職員等の尊厳を傷つける著しい迷惑行為(以下、「カスタマーハラスメント」という。)から職員等を守るため、「日本赤十字社カスタマーハラスメント基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

日本赤十字社では「施設の利用者等又は赤十字活動の協力者等の言動であって、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであり、かつ、職員の勤務環境が害されること」をカスタマーハラスメントと定義します。

【該当する行為例(*2)】

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 要求に合理的な理由がない又は日本赤十字社の事業と全く関係のない要求
- 日本赤十字社の事業の範囲を著しく超える要求
- 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求 等

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動、性的な言動
- 職員等個人への攻撃、要求 等

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに対しては、毅然と対応し、注意・警告をさせていただきます。また、状況によっては警察や外部専門家と連携し、適切に対応します。

*1 この基本方針中の職員等は、ボランティアとして事業を推進する方を含みます。

*2 SNS等インターネットへの投稿(写真、音声、映像、個人名の公開)を含みます。