

こんな言動は

カスタマーハラスメント

かもしれません！



介護現場におけるカスタマーハラスメントとは……

要介護者やその家族が介護従事者に対して行う暴言、暴力、理不尽な要求などにより介護従事者の就業環境が害される行為のことです。



＼その言動、本当に大丈夫？／

大声・暴言・長時間拘束

業務妨害罪・脅迫罪など



暴力・器物破損

暴行罪・器物破損罪など



過剰・不当な要求

強要罪など



撮影・拡散

名誉毀損罪・侮辱罪など



厚生労働省は、介護現場における暴力・ハラスメント対策を強化しています。

悪質なカスタマーハラスメント行為は、脅迫罪、暴行罪、強要、名誉毀損罪などに問われる可能性があります。



鳥取県福祉保健部

ささえあい福祉局長寿社会課

このような言動や行為は

カスタマーハラスメント

に該当する可能性があります！

精神的な

暴力・ハラスメント



例えば……

- 大声で怒鳴る
- 威圧的な程度で文句を言う
- 理不尽な要求を繰り返す
- わざと無視をする
- 長時間のクレーム

身体的な

暴力・ハラスメント



例えば……

- たたく
- 蹴る
- ひっかく
- つねる
- ものを投げつける
- つばを吐く

性的な

暴力・ハラスメント



例えば……

- 卑猥な言葉を使う
- 不用意に手や体にさわる
- 性的な差別発言
- 卑猥な画像や動画を見せる



安心は互いを思いやる気持ちから

介護サービスの利用者やその家族の皆さまへのお願い

このような行為は、介護職員等の心身に影響を及ぼすばかりでなく、利用者ご自身のサービスの提供にも支障をきたすことになりかねません。介護職員等が安心して働くことができる環境作りにご理解とご協力をお願いします。



鳥取県福祉保健部

ささえあい福祉局長寿社会課