

カスタマーハラスメント

有限会社エファ 代表取締役 菊地 理恵

カスタマーハラスメントとは・・・

〔 事業者や従業員に対して行われる客（患者）という立場を利用した
悪質なクレームや迷惑行為の事 〕

近年、カスタマーハラスメントが急激に増加してきており、病医院側の対応も困ることが多くなってきているようです。その背景にはさまざまなストレスや不安・・・先が今ひとつ見えにくい状況が続いているということもあるのかもしれませんが。厄介なのは、そのはけ口となってしまうと、直接的にはスタッフなどに対し暴言を吐いたり、長時間による居座り、他の患者様が居るにも拘わらず大声で騒ぎだす方。中には暴力をふるってくる方なども増えてきているようです。このような事が従業員のストレスとなり、離職される方々も少なくないと言われております。又、間接的となると、SNSツールやインターネット等への書き込みが非常に増え、一方的にイメージを傷つけられてしまうことも少なくないようです。今回はそんなカスタマーハラスメントの事例をいくつかご紹介すると同時に組織としての対策ポイントなどをお伝え出来ればと思います。

カスタマーハラスメントの事例

- スタッフに対して暴力をふるう
(手首、肩などつかむ)
- バカ、ブス、ババア、クライなどの暴言
- フロアなどで、大声で怒鳴りながら
苦情を言う
- 小さな事でも院長、理事長を呼べと怒鳴る
- 今すぐ来いと自宅に呼び出す
- 不合理な特別待遇を要求する
- こいつを辞めさせろと要求してくる
- ネット、SNSで拡散させると脅す



組織側が対策として取り組むべき事

- ① カスタマーハラスメントを許さない事を明確にする（掲示）
- ② 対応マニュアルを作っておく
(全スタッフに教育、浸透させる)
- ③ 正当なクレームとハラスメントを区別出来る仕組みを作ると同時に共有する
- ④ ハラスメントがあった時の対応体制を分かりやすく決めておく
- ⑤ クレームやカスタマーハラスメントを社内で共有するルールを徹底させる