カスタマーハラスメント防止基本方針

社会福祉法人黎明会
令和８年10月１日制定

当法人は、園児・保護者の皆様との信頼関係を大切にし、ご意見やご要望に対して誠実に対応することを基本としています。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、過度な要求、長時間の拘束など、社会通念上相当な範囲を超える行為は、職員の尊厳を傷つけ、安全で安心して働くことのできる職場環境を損なうものです。

当法人では、職員をこうした行為から守り、園児に対して安定した教育・保育を継続して提供するため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

1. カスタマーハラスメントの考え方

保護者その他の関係者からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

なお、園内での対面による言動だけでなく、電話、送迎時、メール、SNS等、業務に関連して行われる言動も対象となります。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントに該当する行為として、次のようなものが挙げられます。なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 暴力、突き飛ばし、大声での恫喝、人格を否定するような暴言、誹謗中傷などの身体的・精神的な攻撃
(2) 土下座の要求、長時間の居座りや電話、執拗な質問や責め立て、過度な返信の要求などの威圧的・拘束的な言動
(3) 社会通念上過剰な金銭の要求、特定の職員の異動や解雇の要求、教育・保育方針への過度な介入、提供するサービスの範囲を著しく超える要求
(4) 職員の無断撮影・録音、SNS等への誹謗中傷や職員の個人情報の投稿、SNSへの投稿をほのめかして威圧するなどの言動

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と思われる事案が発生した場合、職員個人に対応を任せることなく、法人として組織的に対応します。

(1) 職員を一人で対応させず、必要に応じて複数名での対応や管理職による対応を行います。
(2) カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応を中止することがあります。また、悪質な場合には、法令や利用関係等を踏まえ、利用の継続に関する対応その他必要な措置を検討します。
(3) 事実関係を正確に把握するため、必要に応じてやり取りの録音・録画や記録の作成・保存を行います。
(4) 法人のみでの解決が困難な場合には、顧問弁護士、警察、自治体等の外部機関と連携して対応します。

4. 職員を守るための取組

職員が安心して働くことのできる職場環境を確保するため、次の取組を行います。

(1) カスタマーハラスメントについて相談・報告できる窓口を設け、職員が一人で抱え込むことのない体制を整えます。
(2) カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の状況に配慮し、必要な支援を行います。
(3) カスタマーハラスメントについて法人に相談・報告したことや、都道府県労働局へ相談を行ったこと等を理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行いません。
(4) 職員に対し、カスタマーハラスメントの内容や対応方法について周知・研修を行い、適切に対応できる体制を整えます。

5. 保護者・地域の皆様へ

当法人は、保護者・地域の皆様から寄せられる正当なご意見やご要望について、これまでと変わらず誠実に受け止め、より良い教育・保育につなげてまいります。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為については、職員の安全と就業環境を守るため、組織として適切に対応します。

園児が安心して過ごすことのできる環境と、職員が安心して教育・保育に携わることのできる環境を守るため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。