社会福祉法人育童会

カスタマーハラスメント防止マニュアル

1. 目的

社会福祉法人育童会（以下「法人」という。）は、樽見内保育園、醍醐保育園及び雄物川保育園（以下「各施設」という。）において、子どもたちに安全で質の高い教育・保育を提供するとともに、職員が安全かつ安心して働くことのできる職場環境を確保するため、本マニュアルを定めます。

カスタマーハラスメントは、職員の尊厳を傷つけ、心身の健康や業務の遂行に悪影響を及ぼすおそれがあります。法人は、職員個人に対応を委ねることなく、組織として適切に対応し、発生防止及び再発防止に取り組みます。

なお、本マニュアルは、正当な苦情、意見、要望等を制限するものではありません。保護者等との信頼関係を大切にしながら、適切な対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

保護者、地域住民その他法人の事業に関係する方々（以下「保護者等」という。）から職員に対して行われる言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段や態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントといいます。

該当するかどうかは、要求の内容、言動の目的・態様、発生した経緯、状況、継続性、職員への影響等を踏まえて総合的に判断します。

（1）カスタマーハラスメントに該当する場合がある行為の例

① 時間拘束型

- 長時間にわたり職員を拘束する行為
- 長時間の電話や面談を続け、業務に著しい支障を及ぼす行為
- 退去を求めても応じず、施設内に居座る行為

② 繰り返し型

- 同じ要求や苦情を執拗に繰り返す行為
- 頻繁な来園や電話等により、職員の業務に著しい支障を及ぼす行為
- 既に説明・回答した内容について、合理的な理由なく対応を執拗に求め続ける行為

③ 暴言・威圧型

- 大声、罵声、侮辱的な発言等で職員を責め立てる行為
- 恫喝や威圧的な言動を繰り返す行為
- 職員の人格や尊厳を否定する発言をする行為
- 施設内の秩序を乱し、他の職員や子どもたちの安全・保育環境を脅かす行為

④ 不当な要求・執拗な追及型

- 社会通念上不相当な謝罪や処分を強要する行為
- 制度、法令、契約内容等に照らして対応できない要求を執拗に繰り返す行為
- 合理的な理由なく金銭や過度な補償を要求する行為
- 言葉尻を捉えて執拗に責め立てるなど、話し合いによる解決を困難にする行為

⑤ 脅迫・威嚇型

- 職員やその家族に危害を加えることを示唆する行為
- 暴力をほのめかすなど、職員に恐怖を与える行為
- SNS への投稿やマスコミへの情報提供等をほのめかし、不当な要求を通そうとする行為

⑥ 権威・立場の利用型

- 自らの社会的地位、職業、立場等を利用して、職員に不当な対応や特別扱いを強要する行為
- 職員に対して不当な圧力をかけ、通常の手続によらない対応を要求する行為

⑦ SNS・インターネット等を利用した行為

- 職員の氏名、顔写真、連絡先等の個人情報を不当に公開する行為

- 職員や施設に関する誹謗中傷等を投稿し、職員の就業環境や施設運営に著しい支障を及ぼす行為
- 虚偽の情報を拡散するなど、職員や施設の信用を不当に損なう行為

⑧ セクシュアルハラスメント等

- 職員に対する性的な発言、わいせつな行為等
- 特定の職員につきまとい、執拗に接触を求める行為
- 職員の同意なく撮影するなど、プライバシーや安全を侵害する行為

⑨ 暴力・器物損壊・不法侵入等

- 職員への暴力や、物を投げる、物に当たる等の危険な行為
- 施設の設備・備品等を故意に破損する行為
- 正当な理由なく施設への立入りを続けるなど、施設の安全や運営を妨げる行為

⑩ その他

上記のほか、要求の内容や手段・態様等に照らして社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する行為。

(2)判断に当たっての留意事項

上記はあくまで例示であり、行為があったことだけで一律にカスタマーハラスメントと認定するものではありません。

正当な苦情、意見、要望、説明の求め等は、それ自体ではカスタマーハラスメントに該当しません。また、障害のある方からの合理的配慮の求めについても、それ自体をカスタマーハラスメントとみなすことはありません。

個々の事情を確認し、公正かつ適切に判断します。

3. カスタマーハラスメントへの対応手順

(1)初期対応

1. 相手の話を落ち着いて聴き、申し出の内容、発生した経緯、相手が求めていることを確認します。
2. 事実関係を時系列で整理し、日時、場所、言動の内容、対応者、関係者等を記録します。
3. 事実確認ができていない段階では、法人側の責任や過失を安易に断定せず、確認できた事実に応じて適切に説明します。
4. 不快な思いをさせたこと等について必要がある場合は、その対象を明確にして謝意を伝えます。
5. 即時に回答できない事項は、その場で無理に回答せず、確認の上で回答することを伝えます。

(2)管理職への報告・情報共有

1. 対応した職員は、園長または主任保育士等に速やかに報告します。
2. 園長等は、相談内容と事実関係を整理し、対応方針を検討します。

3. 園長が当事者である場合、対応が困難な場合、または重大な事案の場合は、法人本部等に報告・相談します。
4. 職員個人で判断・対応を継続せず、必要に応じて管理職等が対応を引き継ぎます。

(3)要求内容及び言動の妥当性の検討

次の事項を確認します。

- 要求の内容に妥当性があるか
- 要求を実現するための手段や態様が社会通念上許容される範囲内か
- 職員の就業環境や、子どもたちの安全・保育環境にどのような影響があるか
- 継続性、反復性、威圧性、危険性等があるか
- 事実確認の結果、どのような対応が適切か

これらを総合的に判断し、必要に応じて法人本部、警察、弁護士等の関係機関と連携します。

(4)危険がある場合の対応

暴力、脅迫、器物損壊、不法侵入等の危険がある場合は、通常の苦情対応よりも安全確保を優先します。

- 職員及び子どもたちの安全を確保し、必要に応じて安全な場所へ退避します。
- 職員一人で対応せず、周囲の職員や管理職に応援を求めます。
- 緊急性がある場合や犯罪に該当するおそれがある場合は、警察への通報等を行います。
- 状況に応じて、電話を終了する、面談を中止する、退去を求める等の措置を講じます。
- 事案の経過や対応内容を記録し、法人本部等に報告します。

4. 問題を拡大させないための対応上の留意点

(1)対面での対応

- 可能な限り複数の職員で対応します。
- 必要に応じて、子どもたちや他の保護者等から離れた適切な場所で対応します。
- 相手が感情的になっている場合でも、落ち着いた口調で対応します。
- 相手の話を遮らずに聴き、必要に応じて要点を確認します。
- 議論や感情的な応酬を避け、事実と要求内容を整理します。
- その場しのぎの約束や、権限を超えた回答はしません。
- 対応が長時間に及ぶ場合は、対応時間や回答方法を調整します。
- 威圧、脅迫、暴力等がある場合は、無理に話し合いを続けません。

（2）電話での対応

- 相手の氏名、連絡先、申し出の内容等を必要に応じて確認します。
- メモを取りながら話を聴き、要点を復唱して確認します。
- 即時に回答できない場合は、事実確認の上で回答する旨を伝えます。
- 苦情の内容や状況に応じて、園長、主任保育士等へ引き継ぎます。
- 同じ要求が執拗に繰り返されるなど、話し合いによる解決が困難な場合は、対応を継続できない旨を説明します。
- 不当な言動が続く場合は、対応を終了することがあります。
- 電話の録音を行う場合は、利用目的、情報管理等に留意し、適切に運用します。

（3）謝罪及び説明

- 事実関係を確認しないまま、法人側の責任や過失を断定しません。
- 必要な場合は、不快な思いをさせたこと等、確認できている範囲を明確にして謝意を伝えます。
- 法人側に過失等が認められた場合は、その内容に応じて適切に謝罪し、改善策を説明します。
- 不当な謝罪、過度な処分、対応できない事項等を強要された場合は、理由を説明し、組織として対応します。

5. カスタマーハラスメントの判断基準

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、次の 3 点を踏まえて総合的に判断します。

1. 保護者等による言動があること
2. その言動や要求の内容・手段・態様が、社会通念上許容される範囲を超えていること
3. その言動によって、職員の就業環境が害されていること

判断に当たっては、次の事項も考慮します。

- 要求の内容とその根拠
- 言動の目的、態様及び発生した経緯
- 暴言、脅迫、威圧、暴力等の有無
- 言動の継続性、反復性及び拘束の程度
- 職員の心身の状態や業務への影響
- 子どもたちの安全や保育環境への影響
- その他、事案ごとの個別事情

特定の言葉があったこと、苦情が複数回寄せられたこと、一定時間が経過したこと等のみを理由として、一律に認定することはありません。

6. 相談体制

(1)相談窓口

- 基本の相談窓口：各施設の施設長（園長）
- 園長が当事者である場合、園長への相談が困難な場合、その他必要な場合：法人本部等

職員は、カスタマーハラスメントに該当するか判断できない場合や、被害を受けるおそれがある場合にも、早い段階で相談することができます。

（2）相談を受けた場合の対応

- 相談者の話を丁寧に聴き、事実関係を確認します。
- 必要に応じて、関係者への聞き取りや記録等の確認を行います。
- 相談者の意向及び心身の状態に配慮し、迅速かつ適切に対応します。
- 相談したことや事実確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。
- 相談者及び関係者のプライバシーを尊重し、情報を適切に管理します。
- 必要に応じて法人本部や外部専門家等と連携します。

7. 被害を受けた職員への対応及び再発防止

法人は、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員に対し、次の対応を行います。

1. 被害を受けた職員の安全を確保し、必要に応じて担当変更、対応者の交代等の措置を講じます。
2. 心身の状態を確認し、必要な休養や相談支援等につなげます。
3. 被害を受けた職員が一人で対応を継続することのないよう、管理職等が組織的に支援します。
4. 事案の内容に応じて、警察、弁護士等の外部専門家と連携し、必要な対応を検討します。
5. 発生原因や対応上の課題を検証し、再発防止策を講じます。
6. 相談や報告をした職員に対して、不利益な取扱いを行いません。

8. 記録の管理及び情報の取扱い

カスタマーハラスメントに関する相談、事実確認、対応経過等については、必要な範囲で記録を作成します。

記録や関連資料は、個人情報保護に関する法令及び法人の規程等に従い、閲覧できる者を必要な範囲に限定して適切に管理します。

相談者、職員、保護者等及び子どもたちのプライバシーに十分配慮し、情報を必要以上に共有しません。

9. 職員への周知・研修及びマニュアルの見直し

法人は、本マニュアル及び基本方針を職員に周知し、カスタマーハラスメントへの理解を深めるための研修を実施します。

また、対応事例や社会情勢、関係法令・指針の改正等を踏まえ、必要に応じて本マニュアルを見直し、対応体制の改善に努めます。

10. マニュアルの閲覧

本マニュアルは、カスタマーハラスメント防止に関する法人の取組を保護者等に周知するため、各施設内での掲示及び法人ホームページへの掲載等により、保護者等が閲覧できるようにします。

施行日：令和 8 年 10 月 1 日

社会福祉法人育童会