

カスタマーハラスメントへの対応に関する指針

社会福祉法人 栄光福祉会

■方針作成の背景

私たち社会福祉法人栄光福祉会は、保護者及び地域とともに子どもを育成するという想いのもと、地域に密着した保育教育事業を実施し、皆様から信頼をいただいております。しかし、残念なことにごく僅かですが、改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）に則って考えた際、ハラスメントと断定されるような言動をとる保護者様が見受けられることも事実です。

私たちも、みなさまと同じ感情を持つ「人」です。心ない誹謗中傷を受けることで、職員が心身の体調を崩してしまうこともあります。

その点をご考慮いただくためにも、当法人としてカスタマーハラスメントの定義と私たちの考えを公表させていただくことにしました。

■方針公表によって目指したい世界

お子様を育てていくためには、私たちの力だけではなく、保護者の皆様、地域社会の皆様との良好な信頼関係のもと、共に手を取り合ってお子様を育てゆくことが最も重要です。私たちがこの方針を作成し、公表させていただいたのは、カスタマーハラスメントに対しての対策のみを目的としたものではありません。

お子様、保護者の皆様、地域社会の皆様との信頼関係を築き、気持ち良いコミュニケーションを通して、さらにお子様への保育、教育の質を高めることを目的としています。

方針の公表により、当法人の職員が、カスタマーハラスメントへの対応に悩まされることなく、お子様と向き合うことに専念できるようになることで、保育、教育の質をさらに向上させることができると考えております。

今後も、当法人一同、保護者の皆様、地域社会の皆様と連携しながら、お子様に質の高い保育、教育を実施していくため、尽力して参ります。

■当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

2019年6月5日公布、2020年6月1日に会社法上の大企業に対して施行となった改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義するハラスメントの定義を参考に、以下のような内容を想定しています。

1. 身体的な攻撃

- 職員の胸をつかむ、殴る、蹴る、物を投げたり、突き飛ばしたりする等暴力行為

2. 精神的な攻撃

- 恫喝、罵声、暴言・土下座の要求等の言動
- 人格を否定するような言動
- 侮辱的な言動
- 長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する
- 他者の面前で大きな声で威圧的な叱責を繰り返す
- 事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミやSNSなどで拡散する

3. プライバシーの侵害や名誉棄損にあたる言動

- 職員のプライベート情報（住所、学歴、家族構成など）を聞き出そうとする

4. 継続的・執拗な言動

- 要求の過度な繰り返しや度重なる電話やメール等での連絡、何度も同じ説明をさせる等業務に支障を及ぼす行為

5. 正当な理由のない要求

- 正当な理由のないサービス
金銭、特別扱いの要求、正当な理由のない謝罪の要求
保育・教育方針等に関して不当な圧力をかける行為

上記はあくまで一例ですが、このような事象がみられた場合、当法人として十分な保育、教育提供が困難となり、場合によっては、退園をお願いする場合があります。

■カスタマーハラスメントへの対応

1. 園外への対応

職員一人一人が日々の業務において保護者の視点で考え、子どもにとって保護者にとって、最善の利益を提供いたします。

カスタマーハラスメントが認められた場合は、職員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりサービスの提供や対応を中止します。

さらに、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察、弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

2. 園内への対応

カスタマーハラスメントから職員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に職場として適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、職員が専門の弁護士に相談できる仕組みを整備します。

カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員に必要な教育を行います。

■最後に

お子様の健全な発育のためには、保護者の皆様のご協力が不可欠です。当法人では、お子様一人一人に合わせたきめ細やかな保育、教育を心掛けております。しかし、それだけではお子様の身に付かなかったり、失敗してしまうこともたくさんあると思います。

このような場合、保護者の皆様におかれては、温かくお子様もお見守り頂くと同時に、当法人での保育、教育内容のフィードバック等にもご協力を頂けると幸いです。

そして、何よりお子様が、安心して登園を頂けるよう、保護者の皆様と当法人だけでなく、保護者の皆様同士での良好な関係性構築にご協力を頂けると、併せてお願い申し上げます。