

# カスタマーハラスメントの対応に関する方針

社会福祉法人菊美会

## ・方針策定の背景

当法人は、設立当初からの「若い世代を応援し、思いやりがあり元気で明るく頑張る子どもたちを育て未来につなげていきます。」との理念をもとに、常に保育の質の向上を図り、安心安全な保育の実現を図っていきたいと考えております。

このためには、当法人の職員が、精神的に負荷が少なく全力で仕事に取り組むことのできる環境を作ることが必要不可欠です。

しかしながら、カスタマーハラスメントは、職場環境の悪化を招き、当法人の職員が十分な仕事をするのを困難なものとし、結果として、全ての利用者に対する良質な保育の提供を阻害するものです。

利用者との信頼関係を作り、より良くしていくことはもちろんのこと、カスタマーハラスメントから職員を守ることも良質な保育の提供をするためには不可欠であると考え、本方針を策定いたしました。

## ・当法人が考えるカスタマーハラスメント

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」と同様、当法人では、カスタマーハラスメントを「利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

なお、カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

### 暴力・暴言に類するもの

- ・職員に対する暴力行為（殴る蹴るなど）
- ・職員に対する脅迫、恐喝（SNSで拡散するとかマスコミに言うなど）
- ・当法人及び職員の名誉を毀損し、または侮辱する言動
- ・職員の人格を否定する言動
- ・職員に対する威圧的・攻撃的な言動（大声で怒鳴る、必要以上に叱責するなど）

### 過剰・不合理な要求

- ・過剰な保育サービス（マンツーマン対応や特別扱いなど）の要求
- ・不可能（いかなる怪我をも発生させないなど）を強いる要求
- ・土下座の要求

- ・合理的理由の無い謝罪要求
- ・合理的理由の無い金銭要求
- ・解雇せよなど職員への処罰要求
- ・同じ要望や問い合わせの執拗な繰り返し
- ・職員の長時間拘束を伴う行動（居座り、不退去、不相当に過大な時間の面談など）

#### その他のハラスメント行為

- ・職員のプライバシー侵害
  - ・当法人及び職員のインターネット・SNS 上での誹謗中傷
  - ・職員に対する差別的な言動
  - ・職員に対する性的な言動
  - ・職員の言動に対する揚げ足取り
- 
- ・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認められる行為があったと当法人が判断した場合、外部機関（警察・当法人顧問弁護士）と連携し協力を仰ぎながら、厳正に対処いたします。
- 
- ・職員向けの対応策  
カスタマーハラスメントに対して毅然と対応できるよう、当法人内で以下の取り組みをしています。

- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対応方法に関する研修
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築
- ・カスタマーハラスメントから職員を守るべく、職員の心身のケアを最優先とします

#### ・当法人から特にお伝えしたい事柄

当法人では、園児に怪我が発生しないように取り組んでおりますが、集団生活であるうえ、多数の園児を少数の職員が見ているという仕組みでもありますので、怪我が発生する可能性をゼロにすることはお約束できません。もちろん、怪我の処置や医療機関への対応、報告に関してはしっかりと行って参りますが、怪我が発生したという一事のみをもって、職員に対し過度に攻撃的に接しないようお願いいたします。

日頃から信頼関係の構築に努めて参りますが、保護者のみなさまもご理解のうえ、ご協力いただけますようお願い申し上げます。

本方針に対するご意見がある場合には、書面にてお申し出ください。当法人顧問弁護士と協議のうえ回答いたします。