

カスタマー・ハラスメント対応に関する基本方針

1. はじめに

近年、サービスの提供者に対する不当な言動や要求、いわゆる「カスタマー・ハラスメント」が社会問題となっています。当法人が運営する認可保育所や障がい児通所支援事業所においても、職員が心身に不調をきたす事例が見受けられています。当法人は、子どもたちの最善の利益を第一に、保護者や地域の皆様と信頼関係を築きながら、質の高い支援・保育を提供していくことを目的としています。そのため、職員が安心して職務に専念できる環境の整備が不可欠です。このような考えに基づき、当法人では「カスタマー・ハラスメント対応に関する基本方針」を策定し、すべての関係者が安心・安全に関われる環境づくりに取り組みます。

2. カスタマー・ハラスメントとは

(1) 定義

カスタマー・ハラスメントとは、以下のすべてを満たす行為を指します。

利用者やその関係者が、業務に関連して職員等に対して行う、社会通念上著しく不適切で、就業環境を害する言動

「利用者等」とは、保育所・通所支援等のサービスを受けるまたは受ける可能性のある児童・保護者及び家族・施設の近隣住民・関係機関等を指します。

「職員等」とは、当法人において業務に従事する全ての職員（正規・非正規、ボランティア等含む）を指します。

(2) 主な行為類型

以下のような行為は、カスタマー・ハラスメントに該当する可能性があります。

1. 不当または無関係な要求

保育・支援サービスに問題がないにもかかわらず無償化や特別対応を求める

教育・療育と無関係なサービスや個人的対応を強いる

2. 不適切な手段・態様による要求（違法性を含む可能性）

・暴力的な言動（叩く、蹴る等）

・威圧的・侮辱的な発言（人格否定、大声での叱責等）

- ・土下座や長時間拘束の要求
- ・性的・差別的発言
- ・SNS等による名指しの中傷
- ・過度または実現不可能な要求
- ・担当職員の変更を繰り返し要求する
- ・不相応な謝罪・補償の要求
- ・抽象的・過剰な「誠意」を求める 等

※これらは例示であり、労働施策総合推進法令ないし関連指針等に照らして該当しうる行為はこれらに限りません

3. ご意見・ご要望への対応について

利用者や保護者の皆様からの正当なご意見や苦情は、当法人のサービス向上につながる重要なものです。職員は真摯に耳を傾け、適切に対応いたします。ただし、前項に該当する不当な言動に対しては、毅然とした態度で対応いたします。

4. カスタマー・ハラスメントが発生した場合の対応

当法人では、ハラスメント事案が発生した場合、必要に応じて外部専門機関（警察、弁護士、社会保険労務士等）と連携し、被害職員の保護を最優先として対応します。また、法人全体で対応方針を共有し、現場任せにせず組織的に対処します。

5. 職員への対応

周知・研修：カスタマー・ハラスメントに関する知識と対応方法について、定期的に職員研修を行います。

相談体制：相談窓口を設置し、職員が安心して報告・相談できる体制を整えます。

再発防止：被害職員へのケアを行い、再発防止のための見直しや組織改善を行います。

6. おわりに

職員一人ひとりが、専門性と誇りをもって、子どもたちの最善の利益に資する支援・保育に尽力しています。すべての子どもが安心して育つ環境づくりのために、保護者・関係者の皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。