

カスタマーハラスメントに対する行動指針

社会福祉法人 虹福祉会
2025 年 6 月 21 日制定

「はじめに」

私たち社会福祉法人虹福祉会（以下、「当法人」という。）は、今後も保護者の皆様との協力関係のもと、職員の心身の健康を守り、より良い保育サービスを提供していくために、「カスタマーハラスメントに対する行動方針」を作成いたしました。

「目的」

より良い保育サービスを提供するためには、働く職員に安心して働ける環境を提供することも必要と考えております。

また、保護者の皆様との信頼関係を築き、お互い協力し合うことが必要不可欠です。この協力関係の構築により、保育サービスがより高まり、結果としてお子様に対してより良い保育サービスを提供できると考えております。

当法人の「カスタマーハラスメントに対する行動方針」は、保育サービスをより高めるために、保護者の皆様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的としております。

「対象となる行為」

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、次の内容を想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

- ・ 保護者による暴力・暴言・誹謗中傷（インターネット・SNS 上での文面を含む）
- ・ 個人に対する暴力
- ・ 個人に対する威圧・脅迫
- ・ 個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びに SNS のメッセージ送信を含む）
- ・ 個人の人格を否定する発言
- ・ 個人を侮辱する発言
- ・ 保護者による過剰または不合理な要求
- ・ 合理的理由のない謝罪の要求
- ・ 当法人の職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・ 社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・ 保護者による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ・ 合理的な理由のない長時間の拘束（長時間電話を含む）
- ・ 合理的な理由のない当法人施設以外の場所への呼び出し
- ・ 保護者によるプライバシー侵害行為

- ・ 保護者によるセクシュアルハラスメント
- ・ 保護者によるその他各種のハラスメント

「カスタマーハラスメントによって生じる弊害」

カスタマーハラスメントによって生じる主な弊害として、以下のことがあげられます。

- ・ ストレスによる職員のパフォーマンスの低下、健康不良、休職、退職
- ・ ハラスメント対応に人的コストを割くことによる業務の遅れ、休止
- ・ 上記に伴い、お子様・保護者の皆様が受けられるサービス内容の低下
- ・ 職員数の減少及び風評被害による当法人施設の維持・存続の危機

「カスタマーハラスメントへの対応・法人内対応」

- ・ カスタマーハラスメントの発生に備え、当法人職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策（研修等）を実施します
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。（職員にあっては主幹保育教諭、主幹保育教諭にあっては施設長。）
- ・ カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。（相談窓口を通じて、職員会議でケースごとの対応を意識統一する。）
- ・ より適切な対応を実施するために、弁護士や行政（福山市）と連携します。

「カスタマーハラスメントへの対応・法人外対応」

- ・ より良い関係の再構築に努めます
- ・ カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的・理性的な話し合いを求めます
- ・ 悪質なカスタマーハラスメントを行われる場合は、誠に残念ながら当法人のサービスの利用をお断りまたは中止させていただくこともございます
- ・ カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による違法または不当な圧力である場合は、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます

「保護者の皆様に対するお願い」

目的においても掲げているとおり、当法人は、提供する各サービスを通じて保護者の皆様と素晴らしい関係性を築き、より良いサービスを提供したいと考えております。

そこで、保護者の皆様には次の事項をお願いできればと考えております。

- ・ ハラスメント行為に加担しないこと
- ・ 他者に敬意をもって行動すること
- ・ すべての法令を遵守すること

保護者の皆様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、今後も上記事項の遵守を継続していただくことで、より良いサービス提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。