

社会福祉法人山ゆり会における カスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針

1 はじめに

近年、カスタマー・ハラスメント、すなわち商品やサービスの利用者から提供者に対するハラスメント行為が社会問題となっています。保育園においても、カスタマー・ハラスメントに該当する行為によって、職員が精神的な不調を起こしたり、離職したりする事態が起こっています。

本来、保育園は、園で働くスタッフ等が中心となって、保護者及び地域の皆様と良好な信頼関係を築き、共に協力して園児達の健やかな成長を育んでいく場所です。

社会福祉法人山ゆり会(以下、当法人)では、職員1人1人が穏やかな状態で気持ちよく保育に専念できること、保護者や地域の方と気持ちの良いコミュニケーションを取っていくことが、園児達の最善の利益につながるものと考えております。

この点について、スタッフ等、保護者及び地域の皆様で共通理解を築き、今後も質の高いサービスを皆さまに提供していくため、「社会福祉法人山ゆり会におけるカスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針」を作成することにいたしました。

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、①顧客等からスタッフ等に対し、②その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、③就業環境を害するものを指します。

「顧客等」とは、就業者から保育サービス又は商品等の提供を受ける者であり、今後、保育サービスの提供又は商品等を受けることが予期される者も含みます。本方針では、保育サービスの提供に関わる園児・保護者・その家族・地域の皆様のほか、問い合わせをする方、取引先その他当法人の事業に関係する方及び今後関係する可能性のある方を含みます。

「スタッフ等」とは、労働基準法第9条や労働組合法(昭和24年法律第174号)第3条で規定されるような労働者だけでなく、有償・無償を問わず業務を行う全ての者を指します。本方針では、当法人で働くスタッフのほか、派遣スタッフ、業務委託者、実習生、職場体験者、ボランティア等も含め、可能な範囲で同様に保護します。

なお、顧客等からの苦情や申入れの全てがカスタマー・ハラスメントに該当するものではありません。個別の状況や言動の内容、態様、頻度、継続性等を踏まえて判断します。

(2) 行為類型

【代表的な行為類型】

1 顧客等の要求内容が妥当性を欠く場合

- ①スタッフ等が提供する保育サービスに瑕疵・過失が認められない

(必要な料金を無料にするよう要求する等)

- ②要求内容が、スタッフ等の提供する保育サービスの内容とは関係がない

(教育・保育とは関係ないサービスを要求する等)

2 顧客等の要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通

念上不相当である場合

※刑法犯に該当する可能性あり。

- ①スタッフ等への身体的な攻撃（殴る・蹴る等）
- ②スタッフ等への精神的な攻撃（大声で執拗に責める、人格を否定する等）
- ③スタッフ等への威圧的な言動（声を荒げる、揚げ足を取る等）
- ④スタッフ等への土下座の要求（謝罪の手段として土下座を要求する等）
- ⑤スタッフ等への執拗な（継続的な）言動（長時間の叱責等）
- ⑥スタッフ等を拘束する行動（長時間の居座り、長電話等）
- ⑦スタッフ等への差別的な言動（職業等に関する侮辱的な言動等）
- ⑧スタッフ等への性的な言動（わいせつ行為、つきまとい行為等）
- ⑨スタッフ等個人への攻撃や嫌がらせ（SNSで名指しで中傷する等）

3 顧客等の要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である場合

- ①過度な商品交換の要求（担任を他の担任と変更するよう要求する等）
- ②過度な金銭補償の要求（高額な補償を要求する等）
- ③過度な謝罪の要求（正当な理由なく上司の名前で謝罪文を要求等）
- ④その他不可能な行為や抽象的な行為の要求
（子どもに怪我をさせるな、誠意を見せろ等を要求する等）

※上記は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。実際の判断は、行為の目的、経緯、態様、頻度、継続性等を踏まえて総合的に行います。

3 保護者及び地域の皆様への対応

本来、正当なクレームやご意見は、業務の改善や新たな取組みにつながるものであるため、不当に制限されてはなりません。

スタッフ等は、園児に質の高い保育・教育を実施していくため、保護者及び地域の皆様に真摯に向き合い、信頼関係の構築に努めてまいります。

4 カスタマー・ハラスメントが発生した場合の対応

カスタマー・ハラスメントと判断される言動が認められた場合は、スタッフ等を守るため、必要に応じて警察や弁護士等の外部機関にも相談し、協力をあおぎながら、毅然とした態度で対応いたします。

カスタマー・ハラスメントへの初期対応は現場の保育園が行うことになりますが、組織的に対応するため、必要に応じて随時、理事長に相談・報告を行うことといたします。

理事長は、保育園からカスタマー・ハラスメントに関する相談・報告があった場合は、スタッフ等の生命・身体の安全を守るため、園と密に連携して必要な対応を行うこととします。

対応に当たっては、事実関係を確認し、行為の内容や状況に応じて、複数名での対応、対応者の交代、記録・録音、書面による連絡等、必要な措置を講じます。

特に悪質な言動や、スタッフ等又は園児等の生命・身体に危険が及ぶおそれがある場合は、安全確保を最優先とし、対応を中止するほか、必要に応じて警察へ通報し、弁護士その他の外部機関と連携します。

5 職員への対応

(1) 周知・研修

スタッフ等に対しては、主に以下の事項に関して、必要な周知・研修を行います。

- ・カスタマー・ハラスメントに関する知識
- ・カスタマー・ハラスメント発生時の対処方法
- ・カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口

(2) 再発防止

カスタマー・ハラスメントの被害にあったスタッフ等の安全及び心身の状態に配慮し、必要な支援を行うとともに、事案を検証し、対応方法の見直し、研修、情報共有等の再発防止に取り組めます。

(3) 相談者等の保護

スタッフ等は、カスタマー・ハラスメントに該当するか明確でない段階でも相談することができます。相談者、行為者その他の関係者のプライバシーを保護し、相談対応及び事実確認に必要な範囲を超えて情報を共有しません。また、相談したことや事実確認に協力したこと等を理由として、不利益な取扱いを行いません。

6 カスタマーハラスメント未然防止のための取組

当法人では、カスタマーハラスメントを未然に防止するため、スタッフ等一人ひとりが保育サービスの内容や法人の対応方針について理解を深めるとともに、保護者及び地域の皆様との良好な関係づくりに努めます。

また、以下の取組を通して、スタッフ等の対応力の向上及びカスタマーハラスメントの未然防止に取り組めます。

- ・保育サービスの内容や法人の方針についての相互理解を深める
- ・挨拶、言葉遣い、服装、態度、傾聴、分かりやすい説明など、適切な接遇を心がける
- ・苦情や要望等を受けた際の初期対応について、スタッフ間で共通理解を図る
- ・カスタマーハラスメントに関する事例や対応方法をスタッフ間で共有する
- ・実際の相談事例等を踏まえ、必要に応じて対応方法や取組内容の見直しを行う

7 取引先等との連携

当法人では、スタッフ等が取引先等の従業員に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行うことのないよう、スタッフ等への周知・啓発に努めます。

また、取引先等から、当法人のスタッフ等によるカスタマーハラスメントについて事実確認等の協力を求められた場合には、必要な協力を行います。事実が確認された場合には、被害を受けた方への配慮や、行為を行ったスタッフ等への適切な対応等を行います。また、事実確認への協力を求めたことや、事実確認に協力したこと等を理由として、不利益な取扱いを行いません。

一方、当法人のスタッフ等が取引先等からカスタマーハラスメントを受けた場合についても、スタッフ

等からの相談に応じ、必要に応じて相手方の事業主等と連携しながら対応します。

8 さいごに

スタッフ等は人間であるため、どうしても完璧ではない面があります。それでも、専門家として園児達の最善の利益を迫及しながら日々質の向上に励んでおります。

園児達の健やかな成長にあたっては、関わる全ての大人たちが良好な関係にあることが必要です。そのために、スタッフ等一同真摯に取り組んでまいります。

令和8年10月1日施行