

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人四国大学福祉会

1. はじめに

社会福祉法人四国大学福祉会は、「ともに育ち、ともに生きる」教育・保育施設づくりを基本理念に掲げ、保育所・認定こども園とご家庭との連携を密にすることで、子どもがこころ豊かに育ち、保護者と保育者がお子さまの成長をともに喜び、ともに成長する教育・保育の実現に取り組んでいます。教育・保育を必要とする保護者に対して、子どもの健全な育成、安全・安心な環境づくり、質の高い教育・保育内容を提供し、保護者や入所児童の状況を十分把握するとともに、要望等に真摯に対応しながら、より満足度の高い教育・保育の提供に向けて取り組んでいます。

また、保護者及び地域の皆様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当法人のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。一方、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つける要求や言動に対しては、法人として毅然とした対応をとって参りたいと考えております。

社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、保護者や地域の皆様との関係をより良いものとするにつながると考え、当法人の教育・保育施設における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを「保護者及び地域の皆様から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

（暴力・暴言及びそれらに類するもの）

- ・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、差別的な言動
- ・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等）

（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

3. カスタマーハラスメントへの対応（法人内）

- 職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先するとともに、組織的な対応（相談窓口や警察・弁護士等との連携など）により迅速かつ的確に対処します。
- 職員は、職場内若しくは他社の職場において、他社の従業員、派遣社員、個人事業主等に対してカスタマーハラスメントを行ってははいけません。
- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法等の研修を行います。
- 職員がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったことや、施設長に協力して事実を述べたこと等を理由として当該職員に対して不利益な取扱いを行うことはありません。

4. カスタマーハラスメントへの対応（法人外）

- 保護者および地域の皆様からの正当なご意見、ご要望やご指摘に対しては真摯に受け止め、誠実に対応し、合理的解決に向けてより良い関係の構築に努めます。
- 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ます。さらに悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、法的措置等も含め厳正に対応します。その際には、関係当局に当事者の個人情報を提供することがございますが、個人情報保護法その他関係法令を遵守の上、必要かつ適切な範囲内で取扱います。
- 他の事業者からカスタマーハラスメントに関する事実関係の確認や再発防止等の協力を求められた場合、これに適切に対応します。

当法人では、職員一同、大事なお子様をお預かりさせて頂けることへの感謝の心をもって日々教育・保育に当たっております。何卒、ご理解・ご協力のほどお願い申し上げます。

令和8年7月1日

社会福祉法人四国大学福祉会
理事長 山本 光憲