

社会福祉法人昌和福祉会

カスタマー・ハラスメント 防止ガイドライン

はじめに ～カスタマー・ハラスメント防止の目的～

認定こども園みゆき（以下：当園）では、法人理念である「愛は生命である」をモットーに、子どもたちに人間が成長する基礎的環境である「愛し、愛される」場所を目指して保育を行っています。それは人間としての尊厳を守ることからはじまり、施設に集うすべての方に関わる事柄であります。子どもたちに対してよりよい教育・保育を行うために、すべての教育・保育の現場において人間の尊厳が守られるようにカスタマー・ハラスメントを防止することとします。

カスタマー・ハラスメントは、個人の尊厳を傷つける社会的に許されない行為であり、いかなる形態のカスタマー・ハラスメントであっても、これが黙認されたり、見過ごされたりすることがあってはなりません。

職員一人一人がカスタマー・ハラスメントについて正しく理解するとともに、あわせて施設にかかわるすべての関係者がこれを理解し、法やルールを遵守することで全ての人権が尊重されることを目的として、本ガイドラインを定めることとします。

1 カスタマー・ハラスメントの定義と事例

当法人ではカスタマー・ハラスメントを厚生労働省の通知の示すように以下のように定義をし、例示をします。

<時間拘束型>

- ・一時間を超える長時間の拘束、居座り
- ・長時間の長電話
- ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為

<リピート型>

- ・頻繁に来園し、その都度クレームを行う
- ・度重なる電話
- ・複数回のクレーム

<暴言型>

- ・大声、暴言で執拗に職員を責める
- ・園内で大きな声をあげて秩序を乱す
- ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し

<対応者の揚げ足取り型>

- ・電話対応での揚げ足取り
- ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える
- ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
- ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て

<脅迫型>

- ・脅迫的な言動、反社会的な言動
- ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し

<権威型>

- ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
- ・SNSへの投稿（職員の氏名公開）
- ・園、職員の信用を毀損させる行為

<正当な理由のない過度な要求型>

- ・言いがかりによる金銭要求
- ・制度上対応できないことへの要求
- ・契約内容を超えた過剰な要求

<セクハラ型>

- ・特定の職員へのつきまとい
- ・職員へのわいせつな行為や盗撮

<その他>

- ・施設及び敷地内への不法侵入

2 カスタマー・ハラスメントと判断する基準

当法人では、前記の内容について、以下のような状況が発生したときにカスタマー・ハラスメントと判断する基準とします。

- ① 強要系の言葉が出た時
- ② 人格否定系の言葉が出た時
- ③ 容姿批判系の言葉が出た時
- ④ 脅迫系の言葉が出た時
- ⑤ 威嚇するような態度・言葉が出た時
- ⑥ 物にあたる行為があった時
- ⑦ 直接的な暴力行為があった時
- ⑧ 「話し合う」という感じでない状況が一定時間以上続いた時

3 カスタマー・ハラスメントを認知してからの流れ

当法人では、事案を認知してから以下のような対応を取ります。

- ① 時系列で、起こった状況・事実関係を正確に把握し、理解する
- ② 相手の求めている内容を把握する
- ③ 相手の要求内容が妥当か検討する
- ④ 相手の要求の手段・態様が社会通念上相当か検討する
- ⑤ カスタマー・ハラスメント被害を受ける恐れがある場合、園長・教頭と相談し解決を図る
- ⑥ カスタマー・ハラスメントが不当または不法な圧力である場合、必要に応じて自治体（保育施設課）や警察等関連機関との連携を図り対応する

4 カスタマー・ハラスメントを受けた職員への対応

当法人では、カスタマー・ハラスメントやそれに類する事案に接した職員を守るために以下の対応を取ります。

- ・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う。更に悪質なものと判断した場合は、警察等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応する
- ・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、発生時に職場として適切な判断や対応ができる体制を構築する
- ・カスタマー・ハラスメントを受けた職員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組む

5 本ガイドラインの周知

当法人では、カスタマー・ハラスメント防止対策のため、保護者が自由に閲覧できるように園内に掲示するとともにホームページに公開します。

6 さいごに ～

当法人は、児童や保護者、近隣住民や取引業者等の関係者からのご意見やご要望に真摯に応えることを大切にしております。みなさまひとりのご意見を受け止め、より良い教育・保育の提供に努めることは私たちの使命です。しかし、それらの使命を果たすためには、職員が安心して働ける環境が不可欠です。職員の尊厳と安全を守ることが、持続可能なサービス提供の基盤であり、それが結果的に教育・保育の質の向上にも繋がると考えております。

当法人として、引き続き、関係するすべての方と職員との間に互いに尊重し合う関係を築き、安全で心地よい職場環境を確保するために尽力していきますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。