

# カスタマーハラスメントへの対応に関する方針について

社会福祉法人三幸福社会  
理事長 松縄 和彦

## ●方針作成の背景

私たち社会福祉法人三幸福社会（以下、「当法人」といいます。）は、将来、社会の担い手となる子ども一人ひとりの健全な心身の発達を目指し、「個を受容し、共感するなかで主体性を育む」という保育理念を掲げ、保護者様および地域の皆様のご支持をいただきながら保育事業を実施しています。

しかしながら、誠に残念なことに、昨今、ごく僅かですが「カスタマーハラスメント（改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法））」ならびに「東京都カスタマーハラスメント防止条例」に抵触する言動等が確認されております。

当法人は、園を利用いただいているお子様、保護者様への安心安全な保育環境の提供と、当法人の職員への健康と安全に配慮することを目的として、この方針を発信させていただくことになりました。

## ●当法人が考えるカスタマーハラスメント

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当法人は、「保護者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義し、以下のような行為が該当すると考えています。

### 身体的な攻撃

- 職員に向かってものを投げたり、突飛ばしたりなどの暴力行為

### 精神的な攻撃

- 人格を否定するような言動（病気あつかいをするなど）
- 侮辱（容姿を罵るなど）
- 誹謗中傷行為（根拠のない暴言で傷つけるなど）
- 名誉棄損

- 長時間にわたる必要以上に執拗な言動行為
- 脅迫・威嚇行為（大声で怒鳴るなど）

#### 過剰・過大な要求

- 当法人が提供できない過剰・過大な教育・保育の要求
- 法令、契約に基づかない根拠のない金銭や補償の要求
- 合理的理由のない謝罪要求
- 職員への処罰の要求

#### 個の侵害

- 正当な理由なく職員の個人情報（住所、学歴、家族構成など）を聞き出そうとする行為
- 職員の個人情報を SNS に投稿するなど職員のプライバシーを侵害する行為

#### ●**カスタマーハラスメント発生時の当法人の対応**

当法人が必要と判断した場合は、外部機関（顧問弁護士、警察等）に相談のうえ、各園の保育規則、利用契約書、重要事項説明書に準拠し、毅然とした態度で適切に対処します。

上述したカスタマーハラスメントの具体例はあくまでも一例ですが、このような事象がみられた場合、安心安全かつ質の高い保育・教育を当法人が提供することが困難となります。利用者様（園児・保護者）・職員を守るためにも対応させていただきます。

#### ●**カスタマーハラスメント被害防止を強化するための当法人の対応**

当法人は、私たち自身がカスタマーハラスメントの加害者・被害者とならないように、以下の対応を行います。

- カスタマーハラスメントに関する研修の実施
- 外部機関（顧問弁護士・警察等）との連携強化
- カスタマーハラスメントに迅速に対応するための体制構築

#### ●**最後に**

お子様の健全な発育のためには、保護者の皆様、地域社会の皆様のご協力が不可欠です。お子様が、安心して登園いただけるよう、保護者の皆様と当法人だけでなく、保護者の皆様同士での良好な関係構築にご協力をいただけますよう、あわせてお願い申し上げます。