# カスタマーハラスメントに対する行動指針

## はじめに

私たち社会福祉法人いるま保育会（以下、「当法人」といいます。）は、保護者の皆様との良好な信頼関係のもと、職員の心身の健康を守り、より良い保育・教育をご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指針」を作成いたしました。

## 目的

より良い保育・教育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、当法人の提供するサービスのご利用者様との信頼関係を築き、お互いに協力しあ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・教育の質がより高まり、結果としてお子様に対してより良い保育・教育をご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指針」は、保育・教育の質をより高めるために、ご利用者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。

## カスタマーハラスメントの定義及び対象となる主な行為例

カスハラとは、「保護者ら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、具体的には以下のような行為を示します。

１．時間拘束型
- 長時間にわたり職員を拘束する、居座る、電話を続ける

２．リピート型
- 理不尽な要望について、繰り返し電話や対面で問い合わせをする
- 保育・支援と無関係のクレームを繰り返し続ける

３．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

４．暴力型
- 職員や他の保護者の方に対して殴る、蹴る、物を投げる

５．威嚇・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

６．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
・園、職員の信用を毀損させる行為
７．施設外拘束型
・職員を自宅に呼びつける
８．SNS/インターネット上での誹謗中傷型
・名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する
９．セクシャルハラスメント型
・職員へのつきまとい
・食事やデートに執拗に誘う
・職員へのわいせつな行為や盗撮
１０．正当な理由のない過度な要求
・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
１１．その他不適切な言動
・施設及び敷地内への不法侵入
・対応者の揚げ足取り

**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、以下のことが挙げられます。

- 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・保護者様が受けられる保育・教育の質の低下
- 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**

**＜園内対応＞**

- 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。
- 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。
- より適切な対応を実施するために顧問弁護士や外部専門家と連携します。
- 自らがハラスメントを行うことの無いよう、職員に啓発を行います。

**＜園外対応＞**

- 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保育・教育の利用をお断りまたは登園の自粛を要請することもございます。
- 悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

**保護者様に対するお願い**

目的においても掲げているとおり、当法人はご提供させていただく保育・教育を通じて保護者様と素晴らしい関係性を築き、より良い保育・教育をご提供したいと考えております。

そこで、保護者様には以下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
- 他者に敬意を持って行動すること
- すべての法令を遵守すること

ご利用者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、より良い保育・教育のご提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力お願いいたします。

制定：２０２６年１０月１日

社会福祉法人いるま保育会