

【カスタマーハラスメントの対応に関する方針】

保育園に関わる全ての人が気持ちよく園児の成長を見守り、安心して園の利用や勤務ができる環境を整えるため、当法人では以下の方針を策定しております。

【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」と同様、当法人では、カスタマーハラスメントを「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」と定義します。

なお、カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これらに限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
- ・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など）

（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

【カスタマーハラスメントへの対応】

カスタマーハラスメントと認められる行為があったと当社が判断した場合、外部機関（警察・弁護士）と連携し協力を仰ぎながら、厳正に対処いたします。

（職員向けの対応策）

カスタマーハラスメントに対して毅然と対応できるよう、当法人内で以下の取り組みをしています。

- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対応方法に関する研修
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築
- ・カスタマーハラスメントから職員を守るべく、職員の心身のケアを最優先とします

職員一同、お子様をお預かりさせて頂ける感謝の心をもって日々、保育にあたっております。何卒、ご理解・ご協力のほどお願い申し上げます。

令和8年4月1日

社会福祉法人総社福祉会