

## 社会福祉法人 菜の花会 カスタマーハラスメント対応に関する方針

### （策定の目的と背景）

令和元年6月 労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止の為に雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

この改正を踏まえ、令和2年1月に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用契約上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な請求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取り組みを行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取り組みを行うことが有効である旨が定められました。

社会福祉法人 菜の花会が運営する、  
『菜の花こども園』、  
『菜の花学童クラブ』、  
『児童発達支援事業所』におきましては、

『子どもの未来のために こどもの全面発達を～産休明け 障害児 学童保育』

を教育・保育理念とし、乳幼児期から小学校卒業までの子どもたちの育ちを追求してまいりました。これまでも地域の方々や保護者の方々にはご理解・ご協力の頂き良い関係を築いてきましたが、今回の法制度に伴い、職員の尊厳を守り、地域や保護者の皆様と今後ともよりよい関係を構築していくために、「社会福祉法人 菜の花会 カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定する事といたしました。

なお、本基本方針は、今後の社会情勢や法令等の 改定に対応して、随時見直し・改訂を行ってまいります。

### （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）

保護者及び地域の皆様からのクレーム・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。

#### ◎労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメントとその他の例

##### 1. 身体的、精神的な攻撃

胸をつかむ、殴る、蹴る、ものを投げつける等の暴力行為、セクシャルハラスメント に該当する言動 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為

##### 2. 威圧的・脅迫的な言動

恫喝・罵声・暴言・土下座の要求等の言動 マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

##### 3. プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動

職員のプライバシーを侵害する行為 職員を無断で撮影、録画、録音する行為 SNS 等への会社や職員の信用を棄損させる内容の投稿

#### 4. 継続的・執拗な言動

要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

#### 5. 拘束的な言動

電話や対面での長時間の拘束 施設からの不退去や不当な居座り

#### 6. 正当な理由のない要求

正当な理由のないサービス 金銭、特別扱いの要求 正当な理由のない謝罪の要求 正当な理由のない職員自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為 保育方針等に関して不当な圧力をかける行為

#### 7. その他不適切な言動

職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

(当法人におけるカスタマーハラスメントへの対応姿勢及び主な取り組み)

##### 1. 園外への対応

当園は、保護者及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。ただしカスタマーハラスメントが認められた場合は、職員を守る為毅然とした対応を行い、必要により、サービスの提供や対応を中止します。

更に、悪質なものと判断した場合は、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。

##### 2. 園内への対応

カスタマーハラスメントから職員を守るため、カスタマーハラスメント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とともに、職員が専門の弁護士に相談できる仕組みを整備します。

カスタマーハラスメントへの対応マニュアル策定や、職員に必要な教育を行い、現場での適切な対処法を支援します。

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、再発防止に取り組めます。職員が声を上げやすいよう、相談窓口や報告体制を整備し、プライバシーにも配慮します。

自らが保護者に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。職員の声を反映させながら、カスタマーハラスメント対策を継続的に見直し、改善に努めてまいります。

カスタマーハラスメントの

◎この指針は、令和8年9月1日より施行する。