令和8年10月１日施行

カスタマーハラスメントへの対応

社会福祉法人　未萌会

カスタマーハラスメントへの方針

- 顧客等（園児の保護者・ご家族、園関係者、取引先等）に対して、職員は誠実かつ丁寧な対応を心がけ、当法人の教育・保育業務やサービスをよく理解した上で、常に顧客等への対応力の向上に努めていきます。

- 一方で、顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、または手段や態様が相当でなく、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、職員の人格および就業環境を守る観点から、法人として毅然とした対応を行います。

- 職員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、結果として園児及び保護者等に対する安定的かつ質の高いサービス提供につながるものであり、法人はこの考え方に基づき、適切な対応方針および支援体制を整備します。

- カスタマーハラスメントに該当すると思われるような行為があったときには、当法人カスタマーハラスメント対応マニュアルを参考に、対応を進め、状況によっては警察・弁護士等に相談し、必要に応じた措置を講じる場合があります。



カスタマーハラスメント(カスハラ)とは？

- カスタマーハラスメントとは、以下の①～③に当てはまるものをいいます。
  ①顧客等（園児の保護者・ご家族、園関係者、取引先等)の言動であって
  ②職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
  ③職員の就業環境が害されるもの

- ただし、顧客等（園児の保護者・ご家族、園関係者、取引先等)からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当てはまりません。

「就業環境が害される」とは・・・？

職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

カスタマーハラスメントの内容

顧客等の行為のうち、以下のようなものが、カスハラに該当する可能性があります。

- そもそも要求に理由がない／教育・保育等と全く関係のない要求が行われる。
- 契約等により想定しているサービス等に照らして不相当な要求が行われる。
- 対応が著しく困難な場合、対応が不可能な要求が行われる
- 身体的な攻撃が行われる（殴る・蹴る・つばをはきかける等）
- 精神的な攻撃が行われる（脅し、侮辱的な言動、土下座の強要等）
- 威圧的な言動が行われる（大声で責める、にらむ、モノをたたく等）
- 継続的な、執拗な言動が行われる（頻繁なクレーム、当初の話からのすりかえ、揚げ足取り 等）
- 拘束的な言動（長時間の拘束・居座り・電話・監禁 等）
- 性的な言動が行われる（わいせつな言動、職員へのつきまとい等）
- 職員個人への攻撃・嫌がらせが行われる（※）

※職員個人の容姿に関する中傷、職員の写真等をSNS等へ無断で公開する等



カスハラ行為と主な対応

カスハラ行為に関しましては、以下の対応させていただきます。

カスハラ行為	主な対応
身体的な攻撃	攻撃を受けた場合、または、受ける危険が高まったときは、職員の安全確保を最優先とする。攻撃を受けた場合は、速やかに警察へ通報いたします。
精神的な攻撃	カスタマーハラスメントに該当する可能性がある、不当な要求は拒否いたします。
威圧的な言動	威圧的な言動である旨を伝え、威圧的な言動の中止を申し入れ、場合によっては警察へ通報いたします。
継続的な執拗な言動	対応可能な範囲を超えている場合は、 対応を打ち切らせていただきます。
拘束的な言動	所定の目安を超えた場合には、対応を打ち切らせていただきます。
性的な言動	言動がセクシュアルハラスメントに該当する場合は、速やかに二次対応者に引継ぎ、具体的な言動を客観的な事実として説明し、言動の中止を申し入れます。
職員個人への攻撃	対面の場合は、速やかに行為者から物理的に離れます。 SNS等の書き込みを発見した場合は、投稿者のアカウント名、投稿等を記録し、関係各所に報告いたします。