

カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. 基本的な考え方

社会福祉法人尚和会(以下、「当法人」という。)は、子どもの最善の利益を第一に考え、利用者及びその家族、地域の皆様に対して、安心・安全で質の高い教育・保育及び子育て支援サービスを提供することを使命としています。

利用者の皆様から寄せられるご意見、ご要望、苦情等は、より良い教育・保育及び子育て支援サービスを行うための重要な機会であると考えています。当法人では、いただいたご意見等に対して誠実かつ適切に対応し、必要な改善に努めます。

一方で、職員に対する暴言、威圧、脅迫、人格を否定する発言、過度または不当な要求等、社会通念上相当な範囲を超える行為については、職員の心身の健康と尊厳を守るとともに、安全で質の高い教育・保育及び子育て支援サービスの継続的な提供を維持するため、毅然と対応します。当法人は、利用者の皆様と職員が互いに人格と尊厳を尊重し、信頼と協力に基づく関係を築くことを目指します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当法人では、利用者、その家族、入園希望者、取引先その他法人の事業に関係を有する方等からの言動のうち、

- ・要求内容に妥当性が認められないもの
- ・要求内容に妥当性が認められる場合であっても、その要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境を害するもの

をカスタマーハラスメントと考えます。

また、具体的な要求を伴わない場合であっても、暴言、侮辱差別的な発言、誹謗中傷、威圧的な言動等により職員の就業環境が害される場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情、改善の申出等についてはこれに該当せず、当法人は真摯に対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

具体的には、次のような行為を想定しています。ただし、これらに限るものではありません。

(1) 暴言・威圧・脅迫等

- ・ 大声で怒鳴る、威嚇する、威圧する行為
- ・ 「辞めさせる」「ただでは済まさない」等の脅迫的な発言
- ・ 職員やその家族等に危害を加えることをほのめかす行為
- ・ 暴力、身体的接触、物を投げる等の行為

(2) 人格・尊厳を傷つける行為

- ・ 職員の人格、能力、容姿等を否定・侮辱する発言
- ・ 差別的な発言や誹謗中傷
- ・ 職員を名指しして執拗に非難する行為
- ・ 土下座等、社会通念上不相当な謝罪を要求する行為

(3)過度な要求・長時間の拘束等

- 長時間にわたり職員を拘束する行為
- 同一または類似の要求を繰り返し、継続的に対応を求める行為
- 園・事業所の規則や教育・保育上の必要なルールに反する要求を繰り返す行為
- 合理的な理由なく、特別な対応や便宜を要求する行為
- 不当な補償や、金銭、物品、サービス等を要求する行為

(4)SNS・インターネット等を利用した行為

- SNS、ブログ、口コミサイト等での誹謗中傷
- 事実と異なる情報の拡散
- 信用を不当に損なう投稿
- プライバシーを侵害する投稿

(5)安全を脅かす行為

- 園児、職員、利用者等の安全を脅かす行為
- 無断侵入や退去を求めても応じない行為
- つきまとい、待ち伏せ等の行為
- その他、事業運営に重大な支障を生じさせる行為

4. 正当なご意見・苦情等について

当法人では、利用者の皆様からのご意見、改善のご要望等を大切にしています。保育の内容、職員の対応、安全管理、施設・設備等について、疑問やお気づきの点がございましたら、遠慮なく園・事業所にお申し出ください。

当法人は、いただいたご意見等について事実確認を行い、必要に応じて改善を図ります。

ただし、ご意見やご要望の内容が正当なものであっても、暴言、脅迫、威圧、長時間の拘束その他社会通念上相当な範囲を超える手段や方法による要求については、お断りする場合があります。

5. カスタマーハラスメントへの対応

当法人は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、職員を守り、安全な事業運営を継続するために、組織として対応します。必要に応じて、

- 複数職員による対応
- 対応方法の変更
- 面談・電話等の対応の終了
- 文書による対応への変更
- 関係機関、専門家、警察、弁護士等への相談
- 園・事業所内への立ち入りの制限
- その他必要な措置

などの対応を行います。

園児・職員等の安全確保を最優先とし、必要に応じて関係機関へ連絡・相談します。

なお、当法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応方法の見直しや対応の終了等の措置を講じることがあります。

6. 職員への支援

当法人は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、安心して相談できる体制を整備するとともに、必要な支援及び配慮を行います。

また、事案について適切に記録し、再発防止に向けた取組を実施します。

7. 記録および情報共有

カスタマーハラスメントまたはその可能性がある事案については、発生日時、場所、相手方の言動、対応内容等を記録します。記録した情報は、個人情報保護に十分配慮した上で、再発防止および組織的な対応のために必要な範囲で共有します。

8. 利用者の皆様へのお願い

当法人は、利用者の皆様と職員が互いに尊重し合い、協力しながら子どもたちの健やかな成長を支えていくことを大切にしています。ご意見やご要望については、職員に遠慮なくお申し出ください。いただいた声には誠実に耳を傾け、教育・保育の質の向上に努めます。

その一方で、職員も一人の人間として人格と尊厳を有しています。職員に対する暴言、脅迫、威圧、人格を否定する発言、過度な要求等についてはご遠慮いただきますようお願いいたします。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

9. 施行日

本方針は、2026年10月1日より適用します。

社会福祉法人尚和会
理事長 森山 亜矢子