

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針について

令和8年4月1日

社会福祉法人琉和の里福祉会

理事長 安里 和子

・カスタマーハラスメントへの対応方針作成にあたり

私たち社会福祉法人琉和の里福祉会(以下、当法人)は、当園(当法人)では、保護者および関係者の皆様との対話を大切にしながら、子どもの安心・安全の場所として保育方針のもと日々の教育・保育活動を行っております。今後も安心して園運営を続けていくため、職員が落ち着いて保育・教育に従事できる環境づくりの一環として、カスタマーハラスメントに関する考え方と対応方針を整理いたしました。本方針は、特定の事例や保護者の皆様を想定したものではありません。今後も当法人、職員、保護者および関係者の皆さま相互に尊重し合える関係を大切にしながら、子ども達が安心して園生活を送っていただくため、あらかじめ考え方を共有する目的で作成しております。

・当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

国においては、職場におけるハラスメント防止を目的として、改正労働施策総合推進法(通称:パワーハラスメント防止法)が施行されています。その定義を参考にして以下の内容を想定しております。

例示

- 大声で叱責したり、威圧的な態度をとる
- 長時間にわたって責め立てたり、繰り返し過剰な要求をする
- 職員の人格や能力を否定する発言や個人的な攻撃
- 園の判断や方針を無視した要求や変更の強要
- 無理なスケジュールや対応の押し付け
- 事実と異なる内容や、真偽不明の情報を繰り返す
- 過剰な連絡(電話・メール・SNSなど)や職員への過度な監視
- 他の保護者や子どもに迷惑をかける行為
- 個人情報やプライバシーを侵害する行為(SNSへの無断投稿、写真・動画の無断公開など)
- 法令や契約に基づかない返金や補償の要求
- 身体的な接触や暴力行為
- 執拗なクレームや感情的な非難
- 職員の家族や個人的な事情に立ち入る要求
- 園内や保育活動を妨げる行為
- 他の保護者や職員を巻き込む圧力や仲裁の強要

- 不当な差別や偏見に基づく発言や要求
- 職員や園内の様子を、許可なく写真・動画・音声で撮る行為

なお、上記の例示にない行為であっても、職員の心身の安全や園の業務に支障をきたすおそれがある場合には、同じように対応させていただくことがあります。例示は一部を挙げたもので、すべてを網羅しているわけではありません。職員が安心して働き、子どもたちが安全に楽しく過ごせる環境を守るためのものですので、保護者の皆様にはご理解とご協力をお願い申し上げます

・カスタマーハラスメント発生時の対応として

当法人では、職員が安心して働き、子どもたちが安全に過ごせる環境を最優先に考えております。カスタマーハラスメントと思われる事象が発生した場合には、まず状況を丁寧に確認し記録を行い、職員の安全や健康を最優先に業務調整や休養を行います。行為の内容や対応方針はわかりやすくお伝えし、改善が見られない場合は注意喚起を行います。必要に応じて法務局、警察、弁護士や行政機関に相談し、法令・契約に基づく対応を検討します。それでも改善がない場合や安全管理上やむを得ない場合には、退園・退所の手続きを行政と連携して行うことがあります。

・カスタマーハラスメントを防ぐための当法人の取り組みについて

当法人に関わるみなさんが安心して過ごせるよう以下のことを取り組みます。

- 定期的に研修を実施します。
- トラブルや困ったことがあった場合、園では職員がどのように対応したか、またその後の経過について情報共有をします。
- 外部機関（法務局、警察、弁護士や行政機関など）と連携してトラブルに迅速に対応できる仕組みを作ります。

当法人では、子どもたちが安心して楽しく過ごせる園を大切にしています。そのために、保護者の皆さまと心を合わせ、互いに理解しあいながら、良好な関係を築いていきたいと考えています。万が一困ったことが起きた場合も、経過や状況を丁寧にお伝えし、共に解決に向けて進めてまいります。子どもたちの笑顔あふれる園を守るために、あたたかいご理解とご協力をお願いいたします。皆さまと一緒に、安心して楽しい園をつくっていただけることを心より願っております。