

# カスタマーハラスメントに対する行動方針

さんぴこ保育園グループ

## カスタマーハラスメントに対する行動方針

### ◎はじめに

私たちさんびこグループ(以下、「当グループ」といいます。)は、将来、社会の担い手となる子ども一人ひとりの健全な心身の発達を目指し、保護者及び地域と共に子どもを育成するという想いのもと、地域に根付いた保育事業を実施しています。お陰様で多くの皆様からご愛顧を賜っております。

子どもを育てていくためには、私たちの力だけではなく、保護者の皆様、地域社会の皆様との良好な信頼関係のもと、共に手を取り合ってお子様を育てゆくことが最も重要です。もっとも、一部の保護者様の要求や言動の中には、改正労働施策総合推進法(通称:パワハラ防止法)における「カスタマーによるハラスメント」と言わざるを得ない言動が見受けられることも事実です。私たちも、皆様と同じ感情を持つ「人」です。暴言、脅迫、心ない誹謗中傷を受けることで、職員の就業環境が害され、心身の健康を崩してしまう、その結果として休職や退職をせざる得なくなる恐れもございます。

当グループは、職員の健康と安全に配慮する義務があり(労働契約法第5条)、快適な職場環境の実現と労働条件の改善を通じて職場における職員の安全と健康を確保しなければなりません(労働安全衛生法第3条)。そこで、当グループは、カスタマーハラスメント行為から職員を守るために、カスタマーハラスメントに対する行動方針(以下「本行動指針」といいます)を公表させていただくことにしました。

また、カスタマーハラスメントにより、職員の就業環境が害された場合、当グループにおける保育事業の安全・安心な遂行に悪影響を生じかねません。そのため、本行動指針は、お子様、保護者の皆様、地域社会の皆様との信頼関係を築き、日々気持ち良いコミュニケーションを通じて、よりお子様への教育・保育の質を高めることも目的としています。

本行動指針の公表により、当グループの職員が、カスタマーハラスメントへの対応に悩まされることなく、これまで以上に、お子様と向き合うことに専念できるようになることで、保育の質をさらに向上させることができると考えております。

今後も、当グループ一同、保護者の皆様、地域社会の皆様と連携しながら、お子様に質の高い教育・保育を実施していくため、尽力して参ります。

## ◎当グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

当グループでは、カスタマーハラスメントを、「保護者、利用者、取引の相手方等からのクレーム・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・態様により従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

### 身体的な攻撃

・職員に向かって物を投げたり、突き飛ばしたりするなどの暴力行為

### 精神的な攻撃

- ・人格を否定するような言動
- ・暴言・侮辱的な言動、誹謗中傷行為
- ・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責するなどの威迫・脅迫・威嚇行為
- ・大声を出す、施設内の物を叩くなどの行為
- ・度重なる電話連絡

### 過剰・過大な要求

- ・当グループが提供できない過剰・過大な教育・保育の要求
- ・法令、契約に基づかない根拠のない返金や補償の要求
- ・同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- ・土下座要求
- ・長時間の拘束
- ・合理的理由のない不合理・過剰な要求
- ・職員への処罰の要求
- ・当グループの都合を無視した一方的な面会要求
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

### 個の侵害

- ・正当な理由なく職員の個人情報(住所、学歴、家族構成など)を聞き出そうとする行為
- ・職員の個人情報を SNS に投稿するなど職員のプライバシーを侵害する行為
- ・個人に対するストーカー行為(頻繁な電話やメール並びに SNS のメッセージ送信を含む)
- ・社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・合理的理由のない長時間の拘束(長時間電話を含む)・場所的拘束
- ・合理的理由のない当施設以外の場所への呼び出し
- ・保護者様によるプライバシー侵害行為
- ・保護者様によるセクシュアルハラスメント、その他各種のハラスメント

## ◎カスタマーハラスメントへの当グループの対応

### 【当グループ内】

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、当グループ職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する苦情相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・より適切な対応を実施するために顧問弁護士や外部専門家と連携します。

### 【当グループ外対応】

- ・問題解決に当たっては、合理的・理性的な話し合いを行います。当社でカスタマーハラスメントと判断した場合、誠に残念ながら当グループ施設におけるサービスの利用をお断りまたは中止させていただくこともございます。
- ・カスタマーハラスメントの内容によっては、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

## ◎保護者様に対するお願い

上記の通り、当グループは、ご提供させていただく各サービスを通じて保護者様と素晴らしい関係性を築き、より良いサービスをご提供したいと考えております。

そこで、保護者様には、カスタマーハラスメント行為を行わず、これに加担しないこと、及び、保護者様及び当グループの職員が互いに敬意をもって接する関係を築くことを、お願いできればと考えます。

お子様の健全な発育のためには、保護者の皆様のご協力が不可欠です。

お子様が、安心して登園いただけるよう、保護者の皆様と当グループだけでなく、保護者の皆様同士での良好な関係性構築にご協力をいただけますよう、併せてお願い申し上げます。

令和7年8月1日 施行