令和８年１１月１日

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

社会福祉法人大和まほろば福祉会

理事長　　椎名　寿

■方針作成の背景

私たち社会福祉法人大和まほろば福祉会（以下、「当法人」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、保護者及び地域とともに子どもを育成するという想いのもと、地域に密着し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。

しかし、残念なことに、ごく僅かですが、改正労働施策総合推進法(通称：パワハラ防止法)に鑑みると、「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をする保護者が見受けられることも事実です。私たちも、みなさまと同じ感情を持つ「人」です。心ない誹謗中傷を受けることで、職員が心身の体調を崩してしまうこともあります。実際、ほかの園において保護者によるカスタマーハラスメント行為により職員がうつ病などに罹患し休職あるいは退職せざるを得なくなったという事例が発生したとの報告を受けております。

当法人には、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、当法人は、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ついての我々の考えを公表させていただくことにしました。

■方針公表によって目指したい世界～関わる全ての人の幸せの実現～

私たちは、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育、発達を目指し、保護者及び地域とともに子どもを育成するという想いのもと、日々業務に邁進しております。

しかし、お子様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んでゆくことが最も重要です。

私たちがこの方針を作成し、公表させていただいたのは、カスタマーハラスメントに対しての対策のみを目的としたものではありません。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、気持ち良いコミュニケーションを通じて、さらにお子様への保育、教育の質を高めることも、目的としています。

方針の公表により、当法人の職員が、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、お子様と向き合うことに専念できるようになることで、教育、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。

一方で、当法人の保育向上につながる建設的なご意見やご相談につきましては、今後とも真摯に受け止めてまいります。

私たち職員一同、これからも保護者の皆様に寄り添った丁寧なコミュニケーションと、安心・安全で質の高い保育の実践に、より一層努めて参ります。

■当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当法人は、「保護者等からのクレーム・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、労働者の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義し、以下のような行為がそれに該当すると考えています。

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

・大声での怒鳴りつけや侮辱的な言動

・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

過剰・過大な要求

・当法人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

・合理的理由のない謝罪要求

・職員への処罰の要求

・当法人の都合を無視した一方的な面会要求

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

■カスタマーハラスメント発生時の当法人の対応

当法人が必要と判断した場合には、外部機関(顧問弁護士、警察等)に相談等のうえ、毅然とした態度で適切に対処します。

先ほど挙げたカスタマーハラスメントの具体例はあくまでも一例ですが、このような事象がみられた場合、充分な教育・保育を当法人が提供することが困難となります。場合によっては、他園への転園をお勧めすることや、退園（退所）をお願いすることがあります。

■カスタマーハラスメント被害防止を強化するための当法人の対応

当法人は、私たち自身がカスタマーハラスメントの被害者とならないように、以下の対応を行います。

・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置する

・カスタマーハラスメントに関する研修を実施する

・外部機関（顧問弁護士、警察等）との連携を強化して、カスタマーハラスメントに迅速に対応する体制の構築

■最後に

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（登所）いただけるよう、保護者の皆様と当法人だけでなく、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。