

カスタマーハラスメント対策基本方針

1. はじめに

SOU キッズケア株式会社は、職員の心身の健康を守り、より質の高い保育を提供していくために、「カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

2. 目的

令和 8 年 10 月 1 日より、カスタマーハラスメントを防止するための措置を講ずることが、すべての事業者の法律上の義務となりました。子どもたちがすこやかに育ち、日々の生活がより良いものになっていくためには、職員が安心して働ける環境を提供することが必要だと考えています。また、利用者様との信頼関係を築き、協力し合うことが不可欠です。この方針は、保育の質をより高めていくために、利用者様にも協力をお願いすることを目的としています。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。

3. 対象となる行為

カスタマーハラスメントとは、①利用者様等の言動のうち、②社会通念上許容される範囲を超える言動であって、③当該言動により職員の就業環境が害されるものをいいます。具体的には、以下の行為はカスタマーハラスメントに該当する可能性が高い行為ですが、これに限られません。

- 暴力・暴言・誹謗中傷(インターネット・SNS 上での文面を含む)
- 個人に対する威迫・脅迫
- ストーカー行為(頻繁な電話やメール、SNS のメッセージ送信を含む)
- 個人の人格を否定する発言
- 過剰または不合理な要求
- 合理的理由のない謝罪の要求
- 社会通念上不相当な態様での謝罪の強要(土下座等／合理的理由の有無を問いません)
- 職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- 社会通念上過剰なサービス提供の要求
- 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束、居座り行為

- 職員のプライバシーを侵害する行為
- セクシュアルハラスメントに該当し得る言動

4. カスタマーハラスメントによって生じる弊害

- 職員のパフォーマンスの低下、健康不良、休職、退職
- ハラスメント対応に人的コストを割くことによる業務の遅れ、休止
- 保育の質の低下
- 職員数の減少及び風評被害による施設の維持・存続の危機

5. カスタマーハラスメントへの対応

- 前提として、利用者様などのご意見・ご要望は真摯に受け止め、当社及び職員の対応等に問題がある場合には、改善いたします。
- 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相談窓口を設置します。相談窓口の利用にあたっては、相談者のプライバシーを厳重に保護します。
- 相談した職員に対し、それを理由とした不利益な扱いは一切行いません。
- 被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- 発生時の対応体制を構築します。
- 顧問弁護士や外部専門家と連携します。
- より良い関係の再構築に努めます。
- 合理的・理性的な話し合いを求めます。
- 悪質なカスタマーハラスメントの場合、行政機関と連携・協議の上、保育の利用をお断りまたは中止することがあります。
- 反社会的勢力による違法または不当な圧力の場合、警察等関係機関と連携します。

6. おわりに

私たちだけではなく、利用者様、地域、幅広い方々と気持ちよいコミュニケーションを取りながら共に手を取り合って子どもたちの育ちを応援していくことが何より重要です。当法人の職員がカスタマーハラスメントに悩まされることなく、子どもたちと向き合うことに専念できるよう、本基本方針にご理解・ご協力いただけますと幸いです。