

令和7年4月1日

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

社会福祉法人 橘会
理事長 渡邊 祐三

■ 方針作成の背景

私たち社会福祉法人橘会（以下、「当法人」）は、将来、社会の担い手となる子ども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、幼保連携型認定こども園における教育及び保育を実施しています。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）に則って考えた際、ハラスメントと断定されるような言動をとる保護者様が、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によって、職員が心身の体調を崩してしまうこともあります。その点をご考慮いただくためにも、当法人としてカスタマーハラスメントの定義と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ているではありません。持続的で質の高い教育及び保育の提供を通して、お子様、保護者の皆様、地域社会の皆様とのより良い信頼関係を構築し、気持ち良いコミュニケーションを通して、保育・教育の質をさらに高めることを目的としています。

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。

■ 当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

2019年6月5日公布、2020年6月1日に会社法上の大企業に対して施行となった改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義するハラスメントの定義を参考に、「保護者等から職員に対する著しい迷惑行為であり、就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。具体的には、以下のような内容を想定しています。

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有形力の行使

精神的な攻撃

- ・人格を否定するような言動

- ・侮辱的な言動
- ・過度な大声、叱責など職員を畏怖させる行為
- ・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容の言動を繰り返す
- ・事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミやSNSなどで 拡散する

過大な要求

- ・当法人が提供できない教育・保育の提供を強いる

個の侵害

- ・職員のプライベート情報（住所、学歴、家族構成 など）を聞き出そうとする

上記はあくまで一例であり、この他にもカスタマーハラスメントに該当する行為があることを否定するものではありません。カスタマーハラスメントがみられた場合、当法人として 十分な教育・保育の提供が困難となり、場合によっては、退園をお願いする場合があります。

■ カスタマーハラスメント発生時の当法人の対応

当法人では、ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応をするため、外部機関（当法人顧問弁護士、警察等）との連携を強めています。

その上で、実際ハラスメントが発生した場合には、外部機関からの協力を仰ぎながら、毅然とした態度で対応します。

■ カスタマーハラスメント防止を強化するための当法人の対応

- ・外部講師（顧問弁護士、警察等）を招いての職員研修を実施する。
- ・ハラスメント事案を通じて、実際の対応やその経過を園内で共有し、ノウハウ蓄積に向けて情報の保存を強化する。

■ 最後に

子どもの健全な心身の発達には、保護者の皆様の協力が不可欠です。当法人では、お子様一人ひとりにあわせてきめ細やかな教育及び保育を心掛けていますが、お子様の成長過程の中で、正しく身につけなかったり、失敗してしまったりすることもたくさんあると思います。

このような場合、保護者の皆様には、温かくお子様をお見守りいただくと同時に、当法人での教育・保育内容のフィードバック等にもご協力をいただけますと幸いです。

そして、何よりお子様が、毎日安心して登園できるように、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もご協力をいただけますよう、併せてお願い申し上げます。