

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 ぼだいじ福祉会

■方針作成の背景

当法人の教育・保育理念を実現するためには、園で働く職員が気持ちよく働ける環境を整えることが必要不可欠であると考えております。

職員と保護者の皆様との信頼関係・協力関係を構築するために、保護者の皆様にもご協力とご理解をいただきたいことをお伝えすることを目的に上記を策定いたしました。

■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、以下のような内容を想定しています。

なお、以下の記載は一例であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

身体的な攻撃

- 個人に物を投げたり、突き飛ばしたりする
- 個人に対する暴力

精神的な攻撃

- 人格を否定するような言動
- 侮辱的な言動、暴言
- 威迫や脅迫
- 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
- 長時間の拘束（時間的拘束）および場所的拘束
- 合理的理由のない施設以外の場所への呼び出し
- 他者の前で大きな声で威圧的な叱責を繰り返す
- 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
- その他のハラスメント行為

過大な要求

- 当法人が提供できない教育保育の要求
- その他不合理な要求
- 合理的な理由のない謝罪の要求
- 職員に関する解雇等の法人内処罰の要求

個の侵害

- 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
- その他のプライバシー侵害行為

■カスタマーハラスメント発生時の当法人の対応

<法人内対応>

- 発生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ます
- 対象職員のケアを最優先に努めます
- ハラスメント事案を通じて、実際の対応やその経過を施設内で共有し、ノウハウ蓄積に向けて情報の保存を強化します

<法人外対応>

- 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）と連携し協力を仰ぎながら毅然とした態度で対応します
- 合理的かつ理性的な話し合いができるよう、より良い関係の再構築に努めます
- 当法人として十分な教育保育の提供が困難な場合、または他の子どもたちへの教育保育へ影響が及ぶ場合などは、退園をお願いする場合があります

■最後に

子どもたちの健全な発育のためには、保護者の皆様のご理解とご協力が不可欠です。

そして、何より子どもたちが、安心して過ごせるよう、保護者の皆様との良好な関係性構築にご協力を頂けますよう、併せてお願い申し上げます。