

## カスタマーハラスメントへの対応に関する指針

### 【方針作成の背景】

令和元年6月 労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止の為に雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

この改正を踏まえ、令和2年1月に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用契約上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な請求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取り組みを行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取り組みを行うことが有効である旨が定められました。

みはら会グループでは、職員ひとり一人が穏やかな状態で業務に専念できること、保護者の方や地域の方と気持ちの良いコミュニケーションを図っていくことが、子どもたちの最善の利益につながるものと考えております。また、職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えることで、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、子ども達と向き合うことに専念でき、保育・支援の質をさらに向上できると考えております。

みはら会グループでは、保護者からの限度を超えたクレームから職員を守り、正常な業務運営を維持するための対応策として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を下記の通り策定することといたしました。

### 【カスタマーハラスメントの定義】

保護者や施設利用者からの言動のうち、要求内容の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えており、職員の就業環境が害されるもの。

### 【カスタマーハラスメントと考えられる行為の例】

1. 身体的、精神的な攻撃  
胸をつかむ、殴る、蹴る、ものを投げつける等の暴力行為、セクシャルハラスメントに該当する言動 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
2. 威圧的・脅迫的な言動
3. 恫喝・罵声・暴言・土下座の要求等の言動 マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
4. プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動  
職員のプライバシーを侵害する行為 職員を無断で撮影、録画、録音する行為 SNS 等への会社や職員の信用を棄損させる内容の投稿
5. 継続的・執拗な言動

6. 要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
7. 拘束的な言動  
電話や対面での長時間の拘束 施設からの不退去や不当な居座り
8. 正当な理由のない要求  
正当な理由のないサービス、金銭、特別扱いの要求。正当な理由のない謝罪の要求。  
正当な理由のない職員自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為。  
方針等に関して不当な圧力をかける行為。
9. その他不適切な言動  
職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

#### 【カスタマーハラスメントへの対応】

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相談窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応するために外部機関（市役所担当窓口・弁護士・警察等）との連携を強めていきます。

##### 1. 施設外への対応

職員一人ひとりが日々の業務において、利用者にとって、最善の利益を提供いたします。カスタマーハラスメントが認められた場合は、職員を守る為毅然とした対応を行い、必要により、サービスの提供や対応を中止します。  
更に、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

##### 2. 施設内への対応

カスタマーハラスメントから職員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に職場として適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、職員が専門の弁護士に相談できる仕組みを整備します。  
カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員に必要な教育を行います。  
カスタマーハラスメントを受けた職員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組めます。  
自らが保護者にハラスメントを行うことの無いよう、職員に啓発を行います。

#### 附 則

この指針は、令和8年4月1日より施行する。