

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人こどもの国協会（以下、「当法人」という）は、次代を担う子どもの健全な育成を図り、多くの来園者の皆様に安全で快適な環境を提供することを使命としています。

当法人は、職員一人ひとりが心身ともに健康で、安心してその能力を発揮できる環境が、質の高いサービスや安全な施設運営の基盤であると考えています。利用者等に対しては適切なコミュニケーションを図りつつ、万が一、当法人の運営、施設利用、各種手続き等に関して、職員に対して社会通念上許容される範囲を超える迷惑行為（カスタマーハラスメント）が行われた場合は、組織として組織的かつ毅然とした態度で対応し、職員の安全と尊厳を守ります。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

当法人におけるカスタマーハラスメントとは、利用者等からの要求・言動のうち、その要求の内容に妥当性がないもの、または妥当性があってもその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え不相当なものであり、職員の労働環境が害されるものをいいます。

具体的には、以下のような行為を含みますが、これらに限りません。

- **暴力・身体的な攻撃**（殴る、蹴る、物を投げつける、胸ぐらをつかむなど）
- **威迫・脅迫・大声での威嚇**（「クビにするぞ」「ネットに晒すぞ」などの脅し、怒鳴り声）
- **侮辱・人格を否定する言動**（「バカ」「能無し」などの暴言、個人の名誉を傷つける発言）
- **理不尽・過度な要求**（法令・ルールを無視した特別扱いの要求、土下座の要求、即時対応の強要、遊具利用に関する不当な要求、過度な席取り・順番強要、施設内での居座り・不退去）
- **執拗な拘束・時間の搾取**（長時間の拘束、電話の執拗な繰り返し、同じ苦情の連続）
- **セクシャルハラスメントに類する行為**（執拗な個人的誘い、不必要な身体への接触、卑猥な言動）
- **SNS やインターネット上での誹謗中傷**（職員の氏名や顔写真の無断撮影・無断掲載、事実無根の批判、威圧）
- **他の利用者の安全を脅かす行為**

2. 基本的な対応方針

当法人は、カスタマーハラスメントが発生した場合、またはその恐れがある場合、以下の通り組織的に対応します。

1. 組織的対応の徹底

現場の職員個人にすべての責任や対応を押し付けることはせず、上長や担当部署、経営層が速やかに介入し、組織全体で対応します。

2. 毅然とした態度の維持

社会通念上、不相当な要求や悪質な行為に対しては、毅然としてお断りし、受け入れません。行為が改善されない場合、利用制限・入園禁止などの措置を取ります。

3. 外部専門機関との連携

悪質なケース、または犯罪行為（脅迫、恐喝、暴行、威力業務妨害、不退去など）に該当すると判断した場合は、速やかに警察や当法人の顧問弁護士などの外部機関と連携し、厳正に対処（法的措置を含む）します。

3. 職員を守るための取り組み

当法人は、本方針に基づき、職員が安心して働ける環境を維持するため、以下の措置を講じます。

- **相談・報告体制の整備**

既存のハラスメント相談窓口をカスタマーハラスメントにも適用し、職員がいつでも相談・報告しやすい環境を整えます。相談した職員に対し、不利益な取り扱いは一切行いません。

- **実務マニュアルの整備と研修**

具体的な対応手順（エスカレーションフロー等）を定めたマニュアルを策定し、職員への周知・教育を実施します。

- **被害職員のメンタルケア**

被害に遭った職員に対しては、速やかに精神的・肉体的なケア（産業医との連携、必要に応じた特別休暇の付与等）を行います。

- **再発防止策の実施**

発生した事案の検証を行い、施設内の設備改善（防犯カメラの設置、パーテーションの強化など）や対応手順の見直しに活かします。

令和 8 年(2026 年)10 月 1 日

社会福祉法人こどもの国協会