

エイドセンターグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当グループは、「こどもの最善の利益の尊重」という基本理念のもと、こどもの安全を第一に、「育み」を大切にしたい保育を行っております。

また、保護者や地域の皆様からいただく意見・要望は、当グループの保育の質を向上させるための大変貴重な機会と考えております。

しかしながら、一部の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもあります。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、健全な保育環境にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

職員の安全な就業環境を確保することにより、職員は安心して保育に取り組むことが可能となり、ひいては、保護者や地域の皆様とのより良い関係の構築につながるものと考え、エイドセンターグループにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. 当グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

当グループでは、カスタマーハラスメントを「利用者等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。なお、以下の行為はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 大声での叱責・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 職員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 法人や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（グループ内）

当グループでは、カスタマーハラスメントから職員を守り、安全かつ安心して働くことのできる環境を確保するため、以下の取り組みを行います。

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・ 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識や適切な対処方法についての研修を行います。

- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置するとともに、必要に応じて警察・弁護士等の外部専門機関と連携するなど、適切に対応できる体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（グループ外）

当グループでは、問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行うことを基本としますが、当グループがカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員やこどもたちの安全・安心を守ることを最優先とし、対応を終了するなど、必要な措置を講じる場合があります。

さらに、行為が悪質であると判断した場合には、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

以上

令和 8 年 10 月 1 日

エイドセンターグループ

特定非営利活動法人エイドセンター

社会福祉法人エイドセンター