カスタマーハラスメントに対する行動指針

社会福祉法人鏡福祉会
令和８年９月５日制定

「はじめに」

社会福祉法人鏡福祉会（以下「当鏡会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である当鏡会と保護者の皆様との協力関係が必須であると考えています。そして、当鏡会と保護者の皆様がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果としてお子様に対してより良い教育・保育が提供できるものと考えています。

この指針は、それらを実現するために、保護者の皆様にご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として制定しました。

「カスタマーハラスメントの対象となる行為」

労働施策総合推進法が定義する６種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過少な要求」「個の侵害」に則り、次の内容を想定しています。なお、次の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

・個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、ＳＮＳ上での文面を含む）
・個人に対する威圧、脅迫
・個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール、SNS のメッセージ送信を含む）
・個人の人格を否定する発言
・個人を侮辱する発言
・保護者による過剰又は不合理な要求
・合理的理由のない謝罪の要求
・当鏡会職員に関する解雇等の当鏡会内処罰の要求
・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
・保護者による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
・合理的な理由のない長時間の拘束（長時間電話を含む）
・合理的な理由のない当鏡会施設以外の場所への呼び出し
・保護者によるプライバシー侵害行為
・保護者によるセクシャルハラスメント
・保護者によるその他各種のハラスメント

「カスタマーハラスメントへの対応」

【法人内対応】
・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法を習得するための施策（研修等）を実施します。
・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
・より適切な対応をするために、当鏡会の顧問弁護士や行政と連携します。（当鏡会は令和７年９月１日付で法律顧問契約を締結しています。）

【法人外対応】
・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
・カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話

の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のため利用させていただきます。
・カスタマーハラスメントが行われた場合は、顧問弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決をを図ることがあります。
・悪質なカスタマーハラスメントにより職員の安全や他のお子様の保育に支障が生じる場合は、福山市等の関係機関と協議のうえ、法令の範囲内で利用の制限等を検討することがあります。
・カスタマーハラスメントの性質が反社会的勢力による違法または不当な圧力である場合は、必要に応じて警察等関係機関と連携を図り対応します。

「保護者の皆様へのお願い」

この指針を運用するにあたり、保護者の皆様には改めて次の事項をお願いします。
・ハラスメント行為に加担しないこと
・他者に敬意をもって行動すること
・すべての法令を遵守すること
保護者の皆様と職員とのより良い関係の構築により、より質の高いサービスの提供に尽力していきます。