令和８年 10 月１日
社会福祉法人明徳会　ゆたか学園
理事長　　疋田　建徳

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

１. はじめに

当園は、保護者様の意向や要望に真摯に対応し、より満足度の高い支援の提供に向けて取り組んでいます。また、保護者様やそのご家族様、関係者様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当園の支援提供への改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の保護者様やご家族様、関係者様の要求や言動の中には、役職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、 役職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、役職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な支援の提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

役職員の安全な就業環境を確保することで、役職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては利用児童、保護者様やそのご家族様、関係者様との関係をより良いものとすることにつながると考え、当園における「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当園におけるカスタマー・ハラスメントの定義

当園ではカスタマー・ハラスメントを**「保護者様やそのご家族様、関係者様から役職員に対して行われる、社会通念に照らして著しい迷惑行為であって、役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。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
･暴言・侮辱・誹謗中傷・名誉棄損
･監禁・威嚇・脅迫
･役職員の個人への人格の否定・攻撃・差別的な発言
･土下座の要求
･長時間の拘束・不退去・居座り・執拗な（繰り返す）言動
･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
･施設（法人）や役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
･役職員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

3. カスタマー・ハラスメントへの方針

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いますが、当園でカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の支援の提供をお断りする場合があります。さらに、悪質と判断した場合、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