社会福祉法人林田福祉会
カスタマーハラスメント対策基本方針

１　はじめに

当園は、保護者・地域の皆様と良好な信頼関係を築き、共に協力して園児達の健やかな成長を育む場所を目指し、皆様からいただく貴重なご意見やご要望を真摯に受け止めながら、日々の業務に取り組んでおります。一方で、職員の安全および就業環境を守ることも重要な責務と考えております。

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然と対応します。

２　カスタマーハラスメントは

保護者様等からの言動・要求が、以下のいずれかに該当し、職員の就業環境を害する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- 顧客等の要求内容が妥当性を欠く場合
- 顧客等の要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当である場合

＜対象となる行為例＞

以下は例示であり、これらに限りません。

- 精神的・身体的な攻撃（暴言、傷害、脅迫、中傷、差別的発言、威圧的な言動など）
- 過度・不当な要求（社会通念を超える補償・サービスの要求、土下座等の謝罪強要、正当な理由のない返金・対応要求）
- 業務妨害・拘束（長時間の電話・居座り、同一内容の繰り返しの要求、業務の進行を妨げる行為など）
- その他（SNS 等での誹謗中傷、職員個人への攻撃・つきまとい、無断録音・撮影など）

３　法人内の対応

カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。相談窓口を設置し、安心して相談できる体制を整備するとともに、職員が被害にあった場合は心身のケアを行います。必要に応じて警察や弁護士など外部専門家と連携します。

４　保護者様等へのお願い

カスタマーハラスメントに該当する行為については、組織として毅然と対応し、注意・警告を行います。状況によっては、対応を中止またはお断りいたします。悪質な場合は、警察や弁護士等と連携し、しかるべき対応をいたします。