

カスタマーハラスメント対策に 関する方針について

令和元年6月に、労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となった。この改正を踏まえ、令和2年1月に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められた。

ことを受けて道南地区私立幼稚園連合会、函館市私立幼稚園協会加入施設では子ども一人ひとりへの教育・保育の質の向上を図るため、教職員の心と体の健康と安全に配慮する義務とそのための職場環境の整備と労働条件の一層の健全化に取り組むため（労働契約法第5条/労働安全衛生法第3条）、近頃社会問題となっている**カスタマーハラスメント**について教職員を守るため私たち連合会、協会加入施設の考え方をお知らせ致します。

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、私たち連合会、協会加入施設では以下のような行為が教職員の就業環境を害する**カスタマーハラスメント**と定義します。

精神的な攻撃

- ・ 人格を否定するような言動
- ・ 侮辱的な言動 ・ 誹謗中傷行為
- ・ 自己中心のかつ理不尽な言動
- ・ 長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責するなどの威迫、脅迫、威嚇行為
- ・ SNS、口頭、書面で教職員の名誉や尊厳に関わる内容を流布する行為

身体的な攻撃

- ・ 職員に向かって物を投げたり、突き飛ばしたりするなどの暴力行為

過剰・過大な要求

- ・ 自己中心のかつ理不尽な要求
- ・ 施設が提供できない過剰・過大な教育・保育の要求
- ・ 法令、契約に基づかない根拠のない返金や補償の要求
- ・ 同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- ・ 合理的理由のない謝罪要求
- ・ 職員への処罰の要求 ・ 当法人の都合を無視した一方的な面会要求
- ・ 利己的な価値観の強要

個の侵害

- ・ 正当な理由なく教職員の個人情報を読み出したり探る行為
- ・ 教職員の個人情報をSNS、口頭、書面などで流布しプライバシーを侵害する行為

カスタマーハラスメント該当事案が発生した際の対応

各施設で前述ほか該当する事案が発生した際には外部専門機関（警察、弁護士等）に通報もしくは報告の上、速やかに対処を行います。また、該当する行為が各施設に於いて十分な教育・保育の提供に支障を来すと判断した場合には即時退園をお願いする場合があります。

カスタマーハラスメント被害防止を強化するための対応

各施設ではカスタマーハラスメントの被害によって子ども一人ひとりの大切な育ちの時期の教育・保育の提供の継続のために以下の対応を強化していきます。

- ・該当事案に関する相談窓口を設置する
- ・カスタマーハラスメントに関する研修を行う
- ・外部機関（警察、弁護士）との連携を構築しより迅速な対応を講じる

施設利用の保護者の皆様へのお願い

お子様が安心して各施設での時間を過ごすためには保護者の皆様と各施設の協力だけではなく、各施設を利用される保護者の同士の良好な関係が必要不可欠ですので、ご理解ご協力をお願い致します。