

カスタマーハラスメント防止マニュアル

有緝こども園

1 カスタマーハラスメント防止に関する目的

有緝こども園では、子どもたちに対してよりよい教育・保育を行うために教育・保育の現場におけるカスタマーハラスメントを防止する。

カスタマーハラスメントは、個人の尊厳を傷つける社会的に許されない行為であり、いかなる形態のカスタマーハラスメントであっても、これが黙認されたり、見過ごされたりすることがあってはならない。職員一人一人がカスタマーハラスメントについて理解するとともに、全ての人権が尊重されることを目的とし、本マニュアルを定めることとする。

2 カスタマーハラスメントとは

<時間拘束型>

- ・一時間を超える長時間の拘束、居座り
- ・長時間の長電話
- ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為

<リピート型>

- ・頻繁に来園し、その都度クレームを行う
- ・度重なる電話
- ・複数回のクレーム

<暴言>

- ・大声、暴言で執拗に職員を責める
- ・園内で大きな声をあげて秩序を乱す
- ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し

<対応者の揚げ足取り>

- ・電話対応での揚げ足取り
- ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える
- ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
- ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て

<脅迫>

- ・脅迫的な言動、反社会的な言動
- ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し

<権威型>

- ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求

- ・ SNS への投稿（職員の氏名公開）
- ・ 園、職員の信用を毀損させる行為

< 正当な理由のない過度な要求 >

- ・ 言いがかりによる金銭要求
- ・ 制度上対応できないことへの要求
- ・ 契約内容を超えた過剰な要求

< セクハラ >

- ・ 特定の職員へのつきまとい
- ・ 職員へのわいせつな行為や盗撮

< その他 >

- ・ 施設及び敷地内への不法侵入

3 カスタマーハラスメント対応の流れ

① 時系列で、起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する

- ・ 対象を明確にした上で（例：不快感を抱かせたことに対して）限定的に謝罪する

② 相手の求めている内容を把握する

- ・ 相手が主張する内容を正確に把握する。反論はせずまずはひと通り事情を確認する
- ・ 相手の勘違いがあれば正しい情報を提供する

③ 相手の要求内容が妥当か検討する

- ・ 園長、副園長と情報共有する

④ 相手の要求の手段・態様が社会通念上相当か検討する



- ・ カスタマーハラスメントの被害を受ける恐れがある場合は、園長・副園長と相談し解決を図る
- ・ カスタマーハラスメントが不当または不法な圧力である場合は、必要に応じて警察等関連機関との連携を図り対応する

4 カスタマーハラスメントの問題を発生させないための対応

（現場での対応）

- ・ 場所を変え、複数で対応する
- ・ 相手が感情的になっても丁寧な話し方で冷静に対応する
- ・ メモを取って要点を確認する
- ・ 議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を見せる
- ・ その場しのぎの回答はしない

- ・後で確認して回答するなど冷却期間を設ける
(電話での対応)
- ・苦情に類する内容なら園長または副園長に代わる
- ・メモを取りながら話を聞き、復唱して確認する
- ・即時回答できない内容については、事実確認してから追って返事する
- ・同じ話を繰り返すなど長時間になってきたらその旨を伝え電話を切る

5 カスタマーハラスメントと判断する基準

- ① 強要系の言葉が出た時
- ② 人格否定系の言葉が出た時
- ③ 容姿批判系の言葉が出た時
- ④ 脅迫系の言葉が出た時
- ⑤ 威嚇するような態度・言葉が出た時
- ⑥ 物にあたる行為があった時
- ⑦ 直接的な暴力行為があった時
- ⑧ 「話し合う」という感じでない状況が一定時間以上続いた時

6 対応の留意点

- ・「まずはお詫びを」といってすぐに「申し訳ございません」と言ってしまうのは非常に危険。「全面的に非を認めた」と受け取られることがあるので、まずは「謝る」ことではなく「話を聴く」ことが大事

7 カスタマーハラスメントを受けた職員への対応

- ・カスタマーハラスメントが認められた場合は、職員を守るため毅然とした対応を行う。更に悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応する
- ・カスタマーハラスメントが認められた場合は、職員を守るため、発生時に職場として適切な判断や対応ができる体制を構築する
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組む

8 マニュアルの閲覧について

- ・カスタマーハラスメント防止対策のため、保護者が自由に閲覧できるように園内に掲示するとともにホームページに公開する