

令和 7 年 12 月 23 日

社会福祉法人明照福祉会

各施設保護者・地域の皆様 各位

社会福祉法人明照福祉会

理事長 奥山 和彦

理事・施設長 津村 侑弥

### カスタマーハラスメント対応指針の策定について

日頃より、当法人児童福祉事業にご協力いただき感謝申し上げます。

さて、国では 2025 年 6 月にカスハラ防止措置を企業に義務付ける労働施策総合推進法の改正法が成立（2026 年中の施行予定）し、すべての企業に対して従業員をカスハラから守るための対策を講じることが義務付けられることとなりました。

人の生活を支え支援をする社会福祉事業は人との関わりを基本としているため、全国的にもカスタマーハラスメントへの対策が求められている業種です。

以上のことから当法人でも別紙指針を定め対応することとしました。

この度この指針を定めますが、より良い保育を提供するために保護者と職員の立場の両方を守っていくことが必要です。これまで同様に、保護者の皆様からのご意見を大事にしていくことに変わりありません。

これからも当法人では保育・学童保育施設運営に当たり、「共育」（共に園児児童の成長を喜び合う）、職員・保護者も含め三者が成長し合うことを目標に日々取り組んでまいります。お互いを尊重した事業運営のためご理解ご協力をお願いいたします。

### 周知資料

- ・「社会福祉法人明照福祉会 カスタマーハラスメント対応指針」

※指針は掲載するホームページよりご確認ください。

右記 QR コード参照



- ・「社会福祉法人明照福祉会 カスタマーハラスメント対応指針 周知チラシ」

以上

## 社会福祉法人明照福祉会 カスタマーハラスメント対応指針

### 【策定の目的と背景】

令和元年6月 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為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りました。

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契約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、不当な請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り組みを行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取り組みを行うことが有効である旨が定められました。

2025年6月にカスハラ防止措置を企業に義務付ける労働施策総合推進法の改正法が成立、2026年中の施行が予定されており、すべての企業に対して従業員をカスハラから守るための対策を講じることが義務付けられます。

すべてで発生しているわけではありませんが、社会福祉施設も例外ではなく、「保護者（地域の方含む）による限度を超えたクレームの対応に苦慮している」、「理不尽で執拗な要求やハラスメントとも思える職員への行動によって、職員が疲弊し業務に支障が出ている」等の事象が見受けられます。そうしたカスタマーハラスメントから職員を守り、正常な施設の業務運営を維持するために、「社会福祉法人明照福祉会 カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することに致しました。

社会福祉法人明照福祉会では、目指す姿として「共育」（子ども・保護者・職員の三者それぞれが成長し合い喜び合う）を掲げ、乳幼児期における人権保育・人権教育として「子どもの最善の利益」を追求しております。

これからも安心・安全を追求しながら、一人ひとりに寄り添った保育を提供できるよう、日々保育業務に取り組んでまいります。そのために、至らない点は謙虚に受け止め、できることは速やかに、検討した結果できないことはできない理由を説明する基本姿勢を大事に、より良い保育を目指してまいります。そのためには、当法人で働く職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えることも大切です。

これからも保護者のご期待はもちろん、地域に必要とされる法人となれるよう職員一丸となり努めてまいります。ご理解・ご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

### 【カスタマーハラスメントの定義】

保護者からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・状態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・状態により、職員の就業環境が害されるもの。

### 【カスタマーハラスメントと考えられる行為の例】

#### （１）身体的、精神的な攻撃

胸をつかむ、殴る、蹴る、ものを投げつける等の暴力行為、セクシャルハラスメントに該当する言動 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為

#### （２）威圧的・脅迫的な言動

恫喝・罵声・暴言・土下座の要求等の言動 マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

#### （３）プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動

職員のプライバシーを侵害する行為 職員を無断で撮影、録画、録音する行為や SNS 等への会社や職員の信用を棄損させる内容の投稿

#### （４）継続的・執拗な言動

要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等で連絡し何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

#### （５）拘束的な言動

電話や対面での長時間の拘束 施設からの不退去や不当な居座り

#### （６）正当な理由のない要求

正当な理由のないサービス 金銭、特別扱いの要求 正当な理由のない謝罪の要求 正当な理由のない職員自宅等への訪問や業務時間外に対応を求める行為 保育方針等に関して不当な圧力をかける行為

#### （７）その他不適切な言動

職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動  
上記これまでの事例に該当する保護者間での行為

## 【カスタマーハラスメントへの対応】

### 園外への対応

職員一人ひとりが日々の業務において、保護者の視点で考え、子どもにとって、保護者にとって、最善の利益を提供いたします。

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います。協議の結果、保育の提供を中止する場合があります。

さらに、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

### 園内への対応

カスタマーハラスメントから職員を守るため、カスタマーハラスメント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とともに、職員が専門の弁護士に相談できる仕組みを整備します。

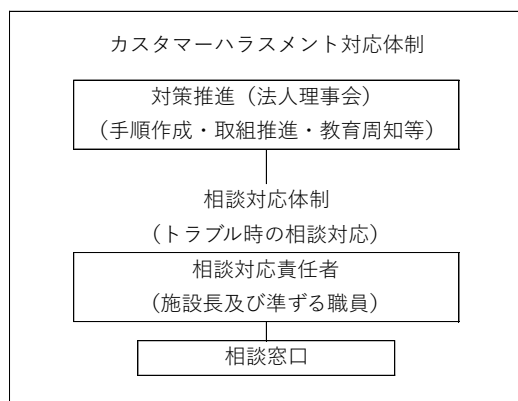
### 対応方法

カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員に必要な教育を行います。

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、再発防止に取り組めます。

自らが保護者にハラスメントを行うことの無いよう、職員に啓発を行います。

### 体制図



### 教育計画

開催月（職員会議内）	内 容
4 月・10 月	カスタマーハラスメント 方針確認・報告等

### 附 則

この指針は、令和 7 年 12 月 1 日より施行する。

# STOP！カスタマーハラスメント

／それ、もしかするとカスハラかもしれません／



## カスタマーハラスメントとは？

例えば、主張する内容に正当性はあるが、暴力や暴言、威圧的な行為など主張方法に問題があるものが考えられます。対象は保護者と施設以外に、保護者同士もあり得ます。（該当行為は犯罪になる可能性があります。）

ご意見を伝える際は、「ひと呼吸を置いて」・「伝えたい内容と理由も丁寧に」・「相手の説明も聞く」、3つを意識しましょう。

2025年6月にカスハラ防止措置を企業に義務付ける労働施策総合推進法の改正法が成立（2026年中の施行予定）、すべての企業に対して従業員をカスハラから守るための対策を講じることが義務付けられることを受け、当法人でも別紙指針を定め対応することとしました。

当法人では保育・学童保育施設運営に当たり、「共育」（共に園児児童の成長を喜び合う）、職員・保護者も含め三者が成長し合うことを目標に日々取り組んでいます。

この度この指針を定めますが、より良い保育を提供するためには、保護者・職員双方の立場を同時に守っていくことが大切です。これからも保護者の皆様からのご意見を大事にしていく姿勢は変わりません。

お互いを尊重しながら事業運営を進めていくために、ご理解とご協力をお願いいたします。



社会福祉法人  
明照福祉会

