

カスタマーハラスメント対策規程

第1章 総則

第1条（目的）

本規程は、どろんこ会グループ（社会福祉法人どろんこ会、株式会社ゴーエスト、株式会社日本福祉総合研究所、株式会社南魚沼生産組合、株式会社 Doronko Agri、社会福祉法人愛育会の6法人を指し、以下「当グループ」という）保護者、お取引先、地域住民など、関係を有する一切の者（以下、利用者等という）からのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）からスタッフ及び利用者等の心身の安全と健康を保護し、安心して質の高い保育サービスを提供できる職場環境を確保することを目的とする。また、カスハラを未然に防止し、発生時には迅速かつ適切に対応するための基準を定めるものとする。

第2条（適用範囲）

本規程は、雇用される全てのスタッフ（正職員、有期契約職員を含む。）及び利用者等に適用する。また、本規程に定めるカスハラ行為は、対面、電話、書面、電子メール、SNS、インターネット上など、あらゆる場における言動を対象とする。

第3条（基本方針）

1. 当グループは、スタッフの就業環境を害するカスハラ行為を一切許容しない。
2. 当グループは、スタッフの安全と健康を最優先し、カスハラからスタッフを保護するための適切な措置を講じる。
3. 当グループは、利用者等からの正当なご意見やご要望については、サービスの改善に繋がる貴重な情報として真摯に受け止め、合理的かつ理性的な対話を通じて問題解決に努める。
4. カスハラに該当すると判断した場合は、毅然とした態度で対応し、必要に応じてサービスの提供を拒否し、法的措置を含む厳正な対処を行う。

第2章 カスハラの定義と類型

第4条（カスハラの定義）

本規程においてカスハラとは、利用者等からのクレーム・言動のうち、その要求内容の

妥当性に照らして、要求実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、かつ、当該手段・態様によりスタッフの就業環境が害されるものまた他の利用者等に強い不安を与えるような言動をいう。

第5条（カスハラと正当なクレームの区別）

1. 全てのクレーム、言動がカスハラに該当するわけではない。当グループの提供するサービスに瑕疵や過失がある場合、または利用者等の正当な権利に基づく要求である場合は、これを正当なクレームとして真摯に受け止め、適切に対応する。
2. カスハラは、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当である場合、または要求内容自体が妥当性を欠く場合に該当する。
3. 第6条のカスハラに該当するか否かは、利用者等の特性（障害や疾患の有無を含みます）にかかわらず、その「行為」の客観的な内容に基づき判断する。
 - ・別途、障害のある利用者等から、障害者差別解消法に基づく社会的障壁の除去（合理的配慮）を求められた場合は、本規程とは別に、当グループの負担が過重にならない範囲で誠実に対応する。
 - ・ただし、合理的配慮の提供は、次条に定めるハラスメント行為を容認するものではない。

第6条（カスハラ行為の種類と具体例）

カスハラに該当する行為の種類と具体例は以下の通りとする。ただし、これら以外の行為については、要求の妥当性に照らして、個別具体的に判断する。

1. 身体的攻撃
 - スタッフを叩く、蹴る、物を投げつける、唾を吐く、突き飛ばす行為。
 - 手や足などで殴る、蹴るような動作等を用いて威嚇する行為。
 - スタッフの眼鏡を壊す、服を破るなどの器物損壊行為。
2. 精神的攻撃 名誉を毀損する言動（施設に対する信用毀損行為も含む。） 著しいハラスメントや暴言、脅迫的・威圧的な言動
 - スタッフに対する暴言、人格を否定するような言動、侮辱的な言動（例：「人として終わっている」）。
 - 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行為。
 - 事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミやSNSなどで拡散する行為。
 - スタッフに対する誹謗中傷（インターネット上でのものを含む。）。
 - 「殺すぞ」「訴えるぞ」等の脅迫的発言。
 - 大声で執拗に責め立てる、高圧的に自らの要求を主張する、話の揚げ足を

取って責め立てるなどの威圧的言動。

- 保護者会などでの集団によるつるしあげ

3. 過度な要求

- 合理的理由のない謝罪要求（土下座の強要を含む。）。
- スタッフの解雇・処罰の要求。
- 法令や契約に基づかない金銭・サービス要求、または社会通念上著しく高額な金銭補償の要求。
- 特定の子どもへの特別扱いの強要（例：「担任は〇〇先生にしろ」）
- 業務時間外の対応要求、スタッフ自宅等への訪問を求める行為。
- 不可能な行為や抽象的な行為の要求（例：「法律を変えろ」「子供を泣き止ませろ」「誠意を見せろ」「納得させろ」）。

4. 時間拘束

- 長時間の居座り、執拗な電話の繰り返し、個室での拘束。

5. 個の侵害

- 正当な理由なくスタッフの個人情報（住所、学歴、家族構成など）を聞き出そうとする行為。
- スタッフの顔や名札等を無許諾で撮影し、SNS等で公開する行為。
- つきまとい行為。

6. セクシュアルハラスメント 著しいハラスメントや暴言、脅迫的・威圧的な言動

- わいせつな言動や行為、不必要な身体接触、交際の強要など、性的な嫌がらせ行為全般。

7. 施設や財産等の破壊行為

8. その他犯罪行為

附則

本規程は、2026年1月1日より施行する。