京急サービス株式会社
取締役社長　赤倉　淳之

【京急キッズランド保育園】カスタマーハラスメントに対する行動指針

【はじめに】

近年、カスタマーハラスメント、すなわち商品やサービスの利用者から提供者に対するハラスメント行為が社会問題となっています。本来、保育園は園で働く職員が中心となり保護者や地域のみなさまと良好な信頼関係を築き、協力して園児の健やかな成長を育む場所です。

京急キッズランド保育園では、職員一人ひとりが穏やかな状態で気持ちよく保育に専念できること、保護者や地域の方と気持ちの良いコミュニケーションを取ることが園児の最善の利益に繋がるものと考えています。この点において、職員・保護者及び地域の皆様で共通理解を築き、今後も質の高いサービスを皆様に提供していくため「京急キッズランド保育園におけるカスタマーハラスメント」への対応に関する基本方針を作成しました。

【基本方針】

1. カスタマーハラスメントの定義と対象となる主な行為

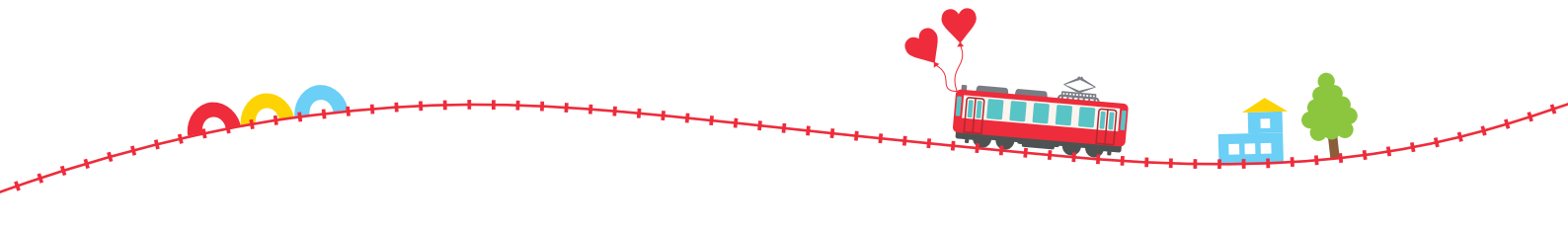
顧客等から就業者に対し、その業態に関して行われる著しい迷惑行為であり、就業環境を害する行為を指します。本方針で顧客とは、サービスの提供に関わる園児・保護者・地域のみなさまを指します。就業者とは、有償・無償を問わず保育園で働く全ての職員等を指します。また、以下を対象となる主な具体的な行為とします。

①顧客等の要求内容が妥当性を欠く場合

・就業者が提供する保育サービスに瑕疵・過失が認めらない
（必要な料金を無料にするよう要求等）
・要求内容が、就業者と提供する保育サービスの内容とは関係がない
（教育・保育とは関係のないサービスを要求する等）

②顧客等の要求内容の妥当性に関わらず、要求と実現するための手段・態様が違反または社会通念上、不相当の場合　※刑法犯に該当する可能性あり

・身体的な攻撃（殴る・蹴る）
・精神的な攻撃（大声で執拗に責める、人格を否定する）
・威圧的な言動（声を荒げる、揚げ足を取る等）



・土下座の要求（謝罪の手段として土下座を要求する等）
・執拗な（継続的な）言動（長時間の叱責等）
・拘束する行動（長時間の居座り、長電話等）
・差別的な言動（職業等に関する侮辱的な言動等）
・性的な言動（わいせつ行為、つきまとい行為等）
・個人への攻撃、嫌がらせ（SNSで名指しで中傷する）

③顧客等の要求内容の妥当性に照らして、実現するための手段・態様が社会通念上不相当の場合
・過度な商品交換を要求する（担任を他の担任と変更するよう要求する等）
・過度な金銭補償の要求（高額な補償を要求または弁償する等）
・過度な謝罪の要求（正当な理由なく上司からの謝罪、謝罪文を要求する等）
（園児に怪我をさせるな、誠意を見せろ）

2. カスタマーハラスメント発生時の当法人の対応

当社では、お客さまによるカスタマーハラスメントが行われた場合、当該お客さまに対する以後の対応をお断りさせていただきます。

他のお客さまに対するサービスの提供に支障が生じる等業務に深刻な影響が生じまたは従業員の心身に被害が及ぶ等の場合には、必要に応じて警察に通報しかつ弁護士等外部の専門家と連携して法的措置を講じるなど、毅然とした対応を取らせていただきます。

3. カスタマーハラスメント被害防止を強化するための当法人の対応
・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します
・カスタマーハラスメントに関する知識を学びます
・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の被害に遭った職員のケア及び再発防止に取り組みます

4. 保護者及び地域のみなさまへ

本来、ご要望やご意見は、業務の改善や新たな取り組みに繋がるものであるため不当に制限されてはなりません。職員は、園児に質の高い保育・教育を実施していくため、保護者及び地域のみなさまに真摯に向き合い信頼関係の構築に努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

京急キッズランド保育園（ほいくえん）

