

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当法人は、すべての子どもが夢や希望を持てる社会の実現に向けて、子どもたちに安心して学び成長できる環境を提供するとともに、困窮子育て家庭への支援、子どもたちの状況に関する調査・提言活動を行っています。

生徒、保護者、利用者、取引先その他関係者から寄せられるご意見、ご要望及びご指摘は、法人の活動の改善につながる貴重なものとして真摯に受け止めます。

一方で、職員及びボランティア等に対する人格を否定する言動、暴力、不当な要求等の社会通念上相当な範囲を超える行為（カスタマーハラスメント行為）は、職員及びボランティア等の尊厳を傷つけるものです。これらの行為は、職員及びボランティア等の安全並びに活動環境を悪化させるだけでなく、当法人の活動の継続性にも悪影響を与える重要な問題となります。

当法人は、職員及びボランティア等を守るため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然として対応し、職員及びボランティア等が安心して業務に取り組む環境を整えます。カスタマーハラスメント行為を受けた際は、すぐに上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

当法人は、「生徒、保護者、利用者、取引先、支援者、ボランティアその他業務に関係する第三者による言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもので、当法人の職員やボランティア等の活動環境が害されるおそれがあるもの」をカスタマーハラスメントとして取り扱います。

【該当する行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動

- 土下座の要求
 - 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - 差別的な言動、性的な言動
 - 当法人に関わる個人への攻撃や要求
 - 誹謗中傷や当法人に関わる個人の情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
 - 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
 - 正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求
 - 職員及びボランティア等へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など
- ※ 「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

カスタマーハラスメントへの対応

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、それ以上対応せず、将来の支援の利用をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処します。

カスタマーハラスメントに関する取り組み

- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する研修を行います。
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

2026 年 10 月 1 日
特定非営利活動法人キッズドア
理事長 渡辺 由美子