

カスタマーハラスメント対策基本方針

公益財団法人こども財団

1 基本的な考え方

公益財団法人こども財団(以下、「こども財団」という。)は、地域のすべてのこどもの健やかな育ちを地域みんなで応援する社会の実現を目指しています。この実現には、地域社会や企業、各種団体等の多様な主体との「対話」や「共創」が不可欠であり、関係者の皆様との協力関係が何より重要であると考えています。

しかしながら、こうした取り組みの過程において、職員の人格を否定する言動や暴力など、職員に身体的・精神的な苦痛を与える行為(以下、「カスタマーハラスメント」という。)が発生した場合、それは職員の就業環境を悪化させるだけでなく、こども支援の取り組み自体を停滞させる要因となります。

そのため、こども財団では、カスタマーハラスメントに対して組織全体で毅然とした態度で対応するため、本方針を策定いたしました。

2 カスタマーハラスメントの定義

こども財団が関わる関係者等から当財団職員に対する言動のうち、社会通念上許容させる範囲を超えた言動により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 言動の内容が妥当性を欠く場合

- ・こども財団の事業活動に瑕疵又は過失が認められない場合
- ・要求内容が、こども財団の事業活動の範囲外の場合

(2) 手段・様態が社会通念に照らして相当でない場合

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害、物を投げつけるなど)
- ・精神的な言動(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など)
- ・威圧的、差別的な言動
- ・継続的、執拗な言動(長時間・長期間に渡る対応等、電話対応を含む)
- ・不退去、居座り、面会要求、監禁など拘束的な行動
- ・SNS／インターネットでの誹謗中傷
- ・性的な言動等のセクハラ行為、職員への付きまとい
- ・特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求(文書回答、土下座の強要等)

- ・職員や建物内における撮影、録画、録音行為その他これに類する行為
(職員が職務の範囲内で行うもの及び建物管理者が定めるものを除く)

※上記は例示であって、これらに限定されるものではありません。

4 カスタマーハラスメントが発生した場合の措置

- ・複数人で対応し、迷惑行為を中止するように注意、警告を実施します。
- ・迷惑行為の抑止や正確な対応記録の作成等を目的として、ICレコーダー等を活用して録音等を実施します。
- ・継続的、執拗な言動については、30分を目安として対応の打ち切りを検討します。
- ・注意を促しても止めない場合、建物外へ退去を命じる場合があります。
- ・SNS等への不当な投稿に対して削除を要請します。
- ・警告に従わなかったり、犯罪行為に該当する場合、警察への通報や法的手段を検討します。

5 カスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
- ・相談体制の明確化
- ・啓発ポスターの掲示
- ・職員研修の実施
- ・職員名札の簡略化(顔写真の廃止、部署、職名、名字のみの「ひらがな、ローマ字」表記)



(イメージ)

2026 年 10 月
公益財団法人こども財団