

公益財団法人神戸 YMCA・学校法人神戸 YMCA 学園・社会福祉法人神戸 YMCA 福祉会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人神戸 YMCA・学校法人神戸 YMCA 学園・社会福祉法人神戸 YMCA 福祉会（以下神戸 YMCA と記載）は、認定こども園、学童保育クラブ、児童館、高等学校、専門学校、スポーツスクール、フィットネスジムなどの事業を通して、こどもから大人まで、一人ひとりの成長と豊かな生活を支える活動に取り組んでいます。

私たちは、園児、児童、生徒、学生、会員、利用者、保護者、ご家族、地域の皆さま、取引先の皆さまなど、多くの方々との信頼関係を大切にしています。

皆さまからいただくご意見、ご質問、ご要望、ご指摘等は、神戸 YMCA の活動やサービスをより良いものにしていくための大切な機会と考えています。

そのため、皆さまからのご意見等には、職員が誠実かつ丁寧にお話を伺い、事実関係を確認したうえで、適切な対応に努めます。

一方で、要求の内容やその実現のための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして、組織として適切に対応します。

神戸 YMCA は、利用者の皆さまの権利やご意見を尊重するとともに、職員の人権、尊厳、安全についても大切にします。

1. カスタマーハラスメントとは

神戸 YMCA では、カスタマーハラスメントを、
「顧客等の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるもの」と考えています。

なお、カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求の内容だけでなく、その手段・態様、頻度、継続時間、業務への影響など、個々の状況を総合的に考慮して判断します。

また、正当な意見、苦情、要望等をカスタマーハラスメントとして不当に制限するものではありません。

2. カスタマーハラスメントの例

以下は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為の一例です。

- ・暴力、傷害、物を投げつけるなどの身体的な攻撃
- ・暴言、侮辱、人格を否定する発言、大声で怒鳴るなどの精神的な攻撃
- ・脅迫、威圧的な言動、土下座等を求める行為
- ・長時間にわたり職員を拘束する行為
- ・同じ要求や苦情を繰り返し、執拗に対応を求める行為

- ・合理的な理由なく、職員個人の謝罪、処分、解雇、異動等を求める行為
 - ・正当な理由のない金銭補償や特別なサービス等を求める行為
 - ・職員の個人情報を本人の同意なく公開する行為
 - ・SNS やインターネット上で職員を特定して誹謗中傷、脅迫等を行う行為
 - ・正当な理由なく施設内に居座り、退去を求めても応じない行為
 - ・その他、職員の尊厳を傷つけ、または安全や就業環境を害する行為
- なお、上記はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

3. 教育・保育・こどもに関わる事業における対応

神戸 YMCA では、こどもたちの安全と健やかな成長を大切にしながら、こども、保護者やご家族との対話を大切にしています。

教育・保育、児童館、学童保育、スポーツスクール等においては、他のこどもや利用者との公平性、安全性、教育・保育上の専門的判断等を踏まえ、必要な対応を行います。

そのため、合理的な理由なく特定のこどもや利用者への特別な対応を求めること、他の利用者の安全や権利を損なうような対応を求めることなどについては、お断りする場合があります。

4. 神戸 YMCA の対応

神戸 YMCA は、皆さまからのご意見やご要望について、まずはその内容を丁寧に伺い、適切な対応に努めます。

一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員の安全確保を最優先とし、必要に応じて次のような対応を行います。

- ・担当職員から管理職等への対応の引き継ぎ
- ・複数の職員による対応への切り替え
- ・対応時間や連絡方法等の見直し
- ・面談、電話、メール等による対応の中止または終了
- ・施設からの退去要請
- ・利用契約、利用規約等に基づく必要な措置
- ・警察、弁護士等の専門機関への相談・連携

暴行、脅迫、不退去、器物損壊等の犯罪行為が認められる場合や、職員・利用者等の安全が脅かされる場合には、警察等の関係機関と連携し、必要な対応を行います。

5. 職員への対応

神戸 YMCA は、カスタマーハラスメントを受けた職員が一人で問題を抱え込むことのないよう、組織として対応します。

- ・職員の安全確保を最優先します。

- ・職員が相談・報告できる体制を整備します。
- ・必要に応じて管理職や本部事務局等が対応を引き継ぎます。
- ・事実関係を確認し、組織として対応を検討します。
- ・必要に応じて職員の心身の状態に配慮し、必要な支援を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する研修等を実施し、適切な対応力の向上を図ります。

6. 皆さまへのお願い

神戸 YMCA は、利用者の皆さまとの対話を大切にし、いただいたご意見やご要望を、より良い教育・保育・子育て支援・スポーツ・健康づくり等の活動につなげていきます。

サービスや対応についてお気づきの点、ご不満、ご意見、ご要望等がございましたら、遠慮なく神戸 YMCA までお知らせください。

一方で、職員も一人の人間であり、その人格や尊厳、安全が尊重される必要があります。利用者の皆さまと職員が互いに尊重し合い、安心して学び、成長し、活動できる環境づくりに、皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

神戸 YMCA は、これからも皆さまとの信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に取り組んでまいります。

制定：2026 年 10 月 1 日