カスタマーハラスメントに対する取り組みとお問合せ対応方針

株式会社ピーエイケア

株式会社ピーエイケアでは、お子様をはじめご利用者のみなさまが安心して過ごせる環境づくりと、質の高いサービスや保育・療育・ケアの提供を目指しています。

そのためには、現場で働くスタッフ一人ひとりが心身ともに健康で、安心して仕事に向き合える環境が欠かせません。当社では、ご利用者・保護者のみなさまとの「互いの人格を尊重し合う信頼関係」を大切にするため、カスタマーハラスメント防止に関する基本方針を以下のとおり定め、公表いたします。

1. 私たちの思いと基本方針

- **【誠意あるご対応】**
  みなさまからのご意見・ご要望・お気づきの点は、サービス向上のための大切な機会として真摯に受け止め、誠意をもって対応いたします。
- **【働くスタッフの安心・安全の確保】**
  スタッフが安心して温かい保育やケアに専念できるよう、過度な要求や人格を傷つけるような言動からは組織全体でスタッフを守ります。
- **【互いを尊重し合う関係づくり】**
  互いに敬意と対話をもって接し、共に歩んでいける関係性を目指します。

2. 対象となる行為の例

社会通念上許容される範囲を超え、スタッフの就業環境や安全が損なわれると判断される行為（一例）には、毅然とした対応を行わせていただく場合がございます。

- 身体的な攻撃：暴力、傷害、物を投げるなどの身体的攻撃行為
- 精神的な攻撃：暴言、脅迫、威嚇、過度の大声、人格否定や侮辱的な言動
- 過度・継続的な拘束：長時間の拘束、居座り、繰り返される執拗な問い合わせ
- 相当性を欠く要求：合理的な理由のない土下座や謝罪の強制、契約範囲を超えた過剰なサービス請求

- プライバシーの侵害・SNS 投稿：スタッフ個人へのつきまとい、SNS・ロコミサイトへの無断投稿や不当な誹謗中傷

> ※障害や特別な事情により合理的な配慮が必要な場合につきましては、個別の状況に寄り添い、丁寧にお話を伺ってまいります。

3. ハラスメントが発生した際のご対応

万が一、上記のような行為が見受けられた場合、スタッフ個人の判断に委ねるのではなく、組織として以下のように迅速かつ適切に対応いたします。

- 組織・チームでの対応：複数名での丁寧な対話や、必要に応じたご相談の窓口対応を行います。
- サービスのご利用見直し：改善が見られない場合や悪質な場合は、対応的中止やサービスのご利用をお断り・制限させていただくことがございます。
- 専門機関との連携：内容に応じて、弁護士や警察等の関係機関へ相談・連携いたします。

4. みなさまへのお願い

私たちは、子どもたちやご利用者様が毎日笑顔で過ごせるよう、温かく質の高いサービスをお届けしたいと考えております。そのためにも、みなさまと温かい対話を通じた信頼関係を築いていきたいと願っております。

ご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

附則　　本規程は、2026 年 10 月 1 日より施行する。