



# カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

## 1. 方針作成の背景

令和元年6月に労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止の為に雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

この改正を踏まえ、令和2年1月に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用契約上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な請求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取り組みを行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取り組みを行うことが有効である旨が定められました。

上記、背景に基づき、弊社ではスタッフが子どもたちと向き合うことに専念し、保育の質をさらに向上することができるよう「カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針」を策定することとなりました。

## 2. 基本方針

弊社が運営する各施設は、スタッフが中心となって、保護者および地域の方々と良好な信頼関係を築き、共に協力して子どもたちの健やかな成長を育んでいく場所です。

スタッフの人権が守られ、穏やかな状況で業務に専念でき、保護者および地域の方々と良好なコミュニケーションをとることが、子どもたちの最善の利益につながるものと考えています。

- すべての園児とスタッフの安全・安心な環境を最優先とします
- 不当な言動に対しては毅然とした態度で臨み、必要に応じて記録・報告・外部機関との連携を行います
- 正当な苦情・要望については誠実に対応し、改善に努めます

## 3. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、保護者からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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あって、当該手段・態様により、スタッフの就業環境が害される行為を指します。

## 4. カスタマーハラスメントと考えられる行為の例

(1) 身体的、精神的な攻撃

- 胸をつかむ、殴る、蹴る、ものを投げつける等の暴力行為、セクシャルハラスメントに該当する言動
- 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
- 威圧的・脅迫的な言動。恫喝・罵声・暴言・土下座の要求等の言動
- マスコミやSNS等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

(2) プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動

- スタッフのプライバシーを侵害する行為
- スタッフを無断で撮影、録画、録音する行為
- SNS等への会社や職員の信用を棄損させる内容の投稿

(3) 継続的・執拗な言動

- 要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡
- 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

(4) 拘束的な言動

- 電話や対面での長時間の拘束
- 施設からの不退去や不当な居座り

(5) 正当な理由のない要求

- 正当な理由のないサービス、金銭、特別扱いの要求
- 正当な理由のない謝罪の要求
- 正当な理由のない職員自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為
- 保育方針等に関して不当な圧力をかける行為

(6) その他不適切な言動

- スタッフを保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

## 5. カスタマーハラスメントへの対応

ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための相談窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応するために外部機関（行政・弁護士・警察等）との連携を強めていきます。

(1) 園外への対応

- ・ カスタマーハラスメントが認められた場合は、スタッフを守る為毅然とした対応を行い、必要により保育・教育の提供や対応を中止します
- ・ 更に、悪質なものを犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し法的措置等も含め厳正に対応します

## (2) 園内への対応

- ・ カスタマーハラスメントからスタッフを守るため、カスタマーハラスメント発生時に職場として適切な判断
- ・ や対応ができる体制を構築するとともに、スタッフが専門に相談できる仕組みを整備します
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、スタッフに必要な教育を行います
- ・ カスタマーハラスメントを受けたスタッフの心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます
- ・ 自らが保護者にハラスメントを行うことの無いようスタッフに啓発を行います

## 6. さいごに

今回、方針を作成し公表させていただいたのは、カスタマーハラスメントに対しての対策のみを目的としたものではなく、子どもたち・保護者の皆様・地域社会の皆様との信頼関係を築き、円滑なコミュニケーションを通して、保育の質を高めることを目的としています。

弊社では、子どもたちひとりひとりに合わせた保育を心がけており、専門家として子どもの最善の利益を追及しながら、日々、質の向上に励んでおります。

至らぬ点もあるかと存じますが、今後もスタッフ一同、保護者の皆様、地域社会の皆様と連携を図り、子どもたちの健やかな成長のために尽力して参りたいと考えています。ご理解・ご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

## 附則

この指針は、2026年4月1日より施行する。