# カスタマーハラスメントに関する基本方針

## １．はじめに

当園は、お子さま一人ひとりの健やかな育ちを保護者の皆さまとともに支えることを使命とし、日々の保育に取り組んでいます。保護者の皆さまからいただくご意見やご要望は、保育の質を高めるための大切な機会であり、これからも誠心誠意お応えしてまいります。

一方で、ごく一部の方による、職員の人格を否定する言動、威圧的な要求、暴力、性的な言動、ＳＮＳ等での誹謗中傷など、いわゆる「カスタマーハラスメント」は、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、職員が特定の方への対応に時間と労力を奪われることで、お子さま一人ひとりに向き合う保育の質と安全、そして他の保護者の皆さまへの対応にも影響を及ぼします。

令和８年１０月１日施行の改正労働施策総合推進法により、事業主には、職員をカスタマーハラスメントから守るための措置を講じることが義務付けられました。当園が本方針を定めるのは、職員を守るためだけではありません。職員が心身ともに健康で、安心して保育に力を発揮できる環境を確保することが、お子さまの安全で豊かな育ちを守り、すべての保護者の皆さまに公平で質の高い保育をお届けすることにつながると考えるからです。当園は、カスタマーハラスメントを職員個人の問題とせず、園として組織的かつ毅然と対応します。

## ２．当園におけるカスタマーハラスメント

当園におけるカスタマーハラスメントとは、労働施策総合推進法及び厚生労働省の指針に基づき、保護者等（保護者、園児のご家族・ご親族、送迎に関わる方、近隣にお住まいの方、取引先、その他当園の業務に関わる方）からの言動であって、要求の内容が妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員の就業環境が害されるものをいいます。

要求の内容に一定の妥当性があっても、暴言や威圧的な態度、長時間の拘束、執拗な連絡、ＳＮＳへの投稿など、行き過ぎた手段によるものは該当し得ます。該当するかどうかは、社会一般の平均的な職員がどう感じるかを基準に判断し、一度の行為であっても強い苦痛を与えるものはカスタマーハラスメントにあたります。保護者の皆さまからの正当なご意見・ご要望や、障害者差別解消法に基づく合理的配慮を求めることは、カスタマーハラスメントにはあたりません。

## ３．該当する可能性のある言動（例示であり、これに限りません）

**（１）要求の内容が妥当性を欠くもの**

- お子さま同士のトラブルにおける相手方のお子さま・保護者の氏名や連絡先の開示要求（ご本人の同意なく開示することはできません）
- 園に過失のないけがや体調不良についての金銭補償の要求、特定の職員の解雇・処分の要求
- 職員の私生活に関わる要求、性的な要求、保育の提供と関係のない要求

**（２）要求を実現するための手段・態様が不相当なもの**

- 身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げる、車を職員に寄せる等）
- 精神的な攻撃（脅迫、名誉毀損、侮辱、人格を否定する暴言、ＳＮＳ等への投稿をほのめかす脅し）
- 威圧的な言動（大声、机を叩く、にらみつける、複数名で取り囲む、「警察に言うぞ」等の言葉で個人への対応を迫る）

・拘束的な行動（正当な理由のない長時間の居座り、連日の長時間の電話、深夜・早朝の連絡の繰り返し）
・執拗な言動（合理的な理由なく同じ要求や苦情を繰り返す、話のすり替えや揚げ足取り）
・土下座や過度な謝罪の要求、職員の自宅への謝罪訪問の要求
・差別的な言動（人種、国籍、性別、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等）、性的な言動（わいせつな言動、つきまとい、食事等への執拗な誘い）
・職員個人への攻撃・プライバシー侵害（容姿や服装への中傷、結婚・妊娠・出産等への言及、無断撮影・録音、氏名や写真のＳＮＳ等への投稿、事実に基づかない誹謗中傷の拡散）

**（3）要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が不相当なもの**

・軽微な事案に対する著しく過大な補償や対応の要求
・職員や園では対応できない事項（法令や京都市の制度に関する事項等）の実現を迫ること
・事案の程度に比して過度な謝罪の要求

## 4．当園の対応

当園は、カスタマーハラスメントが発生した際、職員の安全と尊厳を守ることを最優先とし、職員一人に対応させず、園長・主任等が連携して複数名で対応します。要求への回答や謝罪はその場では行わず、事実を確認したうえで園として判断し、改めてご連絡します。対応の経過は必要に応じて記録し、関係者の個人情報の保護に配慮して取り扱います。

事実確認の結果、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、行為の中止を求めるとともに、状況に応じて次の措置を段階的に講じることがあります。

・対応する職員の交代、複数名での対応、面談の場所・時間の指定
・事実確認のための記録（必要に応じて、録音する旨をお伝えしたうえでの録音・録画）
・行為の中止のお願い及び書面による警告
・面談・電話の打ち切り、書面・メールによるやり取りへの切替え、来園時の対応の制限
・法人本部、京都市（保育の実施主体）及び関係機関との連携
・暴力・脅迫等の悪質な場合の警察への通報、弁護士等への相談の上での法的措置

当園は、被害を受けた職員に対し、担当の変更や休養、専門家との面談等の配慮を行い、対応の責任を個人に負わせません。また、職員が安心して相談できる園内・法人・外部の相談窓口を設け、相談したことを理由に職員が不利益な取扱いを受けることがないようにします（相談窓口の詳細は職員に別途周知します）。あわせて、当園の職員が保護者の皆さま、取引先その他の関係者に対してハラスメントに当たる行為を行うことのないよう、教育・啓発を徹底します。

## 5．保護者・地域の皆さまへのお願い

当園は、保護者の皆さま及び地域の皆さまと良好な信頼関係を築くことが、お子さまの育ちにとって何より大切であると考えています。当園の至らない点が不満の一因となり得ることも認識し、初期対応の研修や対応事例の共有を通じて、皆さまとの建設的な対話に努めてまいります。皆さまにおかれましても、職員一人ひとりの人格を尊重し、その言動にご配慮いただきますよう、心よりお願い申し上げます。ご意見・ご要望は園長までお寄せください。

社会福祉法人紫山福祉会　大受保育園　園長