カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

１．はじめに

近年、社会全体において、著しい迷惑行為や不当な要求、威迫・暴言などのいわゆる「カスタマーハラスメント」が深刻な問題となっております。

令和８年 10 月１日より、事業主には、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、雇用管理上必要な措置を講ずることが義務となりました。当法人は、職員が安心して子どもたちと向き合える環境を整えるとともに、保護者等の皆様との信頼関係を大切にするため、本方針を定めます。

２．目的

本方針は、カスタマーハラスメントに対する本法人の基本的な考え方および対応を明確にし、職員の安全と就業環境を確保することを目的とします。なお、本方針は、保護者等の皆様による正当な苦情、ご意見またはご要望の申入れを妨げるものではありません。

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、保護者等から職員に対してクレーム・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・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、当該手段・態様により、職員が身体的又は精神的に苦痛を受け、就業環境が害される行為を指します。

4. 保護者等の範囲

本方針における「保護者等」とは、次のいずれかに該当する方をいいます。

（１） 在園児の保護者（父母に限らず、親権者、未成年後見人等を含みます)。
（２） 在園児の送迎や連絡等を日常的に担う家族・親族その他の関係者。
（３） 園の行事等に参加する在園児の家族・親族。
（４） 見学、体験保育、子育て支援事業等で園を利用される方。
（５） その他、本園の事業・活動に関連して職員と関わりを有する方。

５．具体的なカスタマーハラスメント行為

以下は例示であり、個別の事情を踏まえて総合的に判断します。

（１） 身体的な攻撃

・殴る、蹴る、物を投げつける、唾を吐きかける等の暴行・傷害行為、わざとぶつかる行為

（2）精神的な攻撃
・脅迫、名誉毀損、侮辱、人格を否定するような暴言、大勢の前で職員の名誉を傷つける言動。
・SNS 等への投稿をほのめかして、不当な要求をすること。
（3）威圧的な言動
・大声を出す、机を叩く、職員をにらみつける、職員の話を遮る等、威圧的または高圧的な言動。
・反社会的勢力との関係をほのめかすなどして脅すこと。
（4）プライバシーの侵害または名誉を傷つける行為
・職員個人を特定できる情報、写真、映像または音声を、本人の同意なく SNS やインターネット上に公開すること。
・事実に基づかない誹謗中傷を SNS やインターネット上に投稿すること。
（5）継続的・執拗な言動
・要求を過度に繰り返す、度重なる電話・メール等により連絡する、同じ説明を何度も求めるなど、業務に支障を及ぼす行為。
（6）拘束的な言動
・電話または対面で長時間にわたり職員を拘束すること、施設から退去しないこと、不当な居座りをすること。
（7） 正当な理由のない要求
・金銭、特別扱いまたは正当な理由のない謝罪を求めること。
・職員の自宅等への訪問や、業務時間外の対応を求めること。
（8） その他
・職員を保護する観点から、悪質性が高いと判断される不適切な言動。

6．カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する、または該当するおそれのある言動が認められた場合、当法人は職員を守るため、事案の内容および状況に応じて、次の対応を行います。

（1） 職員の安全を最優先し、管理者への報告、対応者の変更、複数名での対応、職員と相手方を引き離すこと等の必要な措置を行います。
（2） 関係者からの聴取、記録その他の客観的な資料の確認により、事実関係を迅速かつ適切に確認します。
（3） 暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当する可能性がある場合は警察への通報を検討し、必要に応じて弁護士その他の外部機関に相談し、協力を仰ぎながら、毅然とした態度で対応をします。
（4） 職員からの相談・報告を受け付け、相談者、被害者および関係者のプライバシーを保護します。相談または事実確認への協力を理由として、職員に不利益な取扱いを

行いません。

（５） 事案の内容および対応経緯を必要な範囲で記録し、個人情報の取扱いに留意しながら、再発防止および対応の見直しに活用します。

７．ご理解とご協力のお願い

皆様からの園や職員へのご意見・ご要望そのものを制限するものではありません。お子さまの安全や成長に関する建設的なご意見については、遠慮なくお申し出ください。

ただし、要求の内容やお伝えいただく際の言動が、社会通念上許容される範囲を大きく越え、職員の心身の負担や就業環境の悪化を招く場合には、本方針に基づき「カスタマーハラスメント」として対応させていただくことがあります。

当法人はお子さまにとって安心して過ごせる園であると同時に、職員にとっても安心して働ける職場でありたいと考えています。皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。