カスタマーハラスメント対応指針

保育園　きっずどるちぇ

○カスタマーハラスメントの定義

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、職員の就業環境が害されるもの。

○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、物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

2. 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勢力とのつながりをほのめかした脅し

3. プライバシーを侵害する行為　職員を無断で撮影、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

4. 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

5. 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

6. 正当な理由のない拘束
   正当な理由のないサービス、金銭や特別扱いの要求　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
   保育方針に関して不当な圧力をかける行為

7. その他不適切な言動
   職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

○カスタマーハラスメントへの対応

1. 園外への対応
   職員ひとり一人が日々の業務において、保護者視点で考え、子どもや保護者にとって最善の利益を提供いたします。カスタマーハラスメントが認められた場合は、職員を守る為毅然とした対応を行い、必要に応じてサービスの提供や対応を中止します。
   さらに悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、小牧市、警察等と連携し、法的措置も含め厳正に対処いたします。

2. 園内への対応
   カスタマーハラスメントから職員を守るため、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、職員が速やか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、職員に必要な研修を実施します。カスタマーハラスメントを受けた職員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ないよう、職員に啓発及び研修を行います。

附則

この指針は、令和8年10月1日より施行する。



私たち幼稚園・保育所は保護者の皆さまと協力し、お子さまの健やかな成長を支えることを目指しています。職員への迷惑行為ハラスメント行為がないようにご理解とご協力をお願い申し上げます。

暴言・暴力・迷惑行為・ハラスメントは固くお断りします。

①暴力または乱暴な言動

・人格を否定する言動
・怒鳴る、奇声、大声を発するなど



②プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動

・職員のプライバシーを侵害する行為
・職員を無断で撮影、録画、録音する行為



③不当な要求

・誠意を見せろ
・無理な要求など



④長時間拘束

・長電話
・居座り



⑤SNS 等への投稿

・誹謗中傷する書き込み



カスタマーハラスメントと考えられる例（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より）

身体的な攻撃（暴行、傷害）/ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴行）/ 威圧的な言動 / 土下座の要求、継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動 / 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）/ 差別的な言動 / 性的な言動 / 従業員個人への攻撃、要求

事業所・職員への迷惑行為及びハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。