

認定こども園 たけおか保育園における

カスタマーハラスメントの定義と対応方針について

■基本方針

当園は、保護者の皆様との信頼関係を大切にし、お子さまが安心して成長できる保育環境の実現を目指しています。お子さまを育てていくためには、私たちの力だけでなく、保護者や地域社会の皆様と良好な関係を築き、互いに協力しながらお子さまの成長を支えていくことが何より大切だと考えます。

認定こども園 たけおか保育園では、職員一人ひとりが穏やかな心で保育に専念し、保護者や地域の方々と気持ちの良い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と考えております。

この理念のもと、職員・保護者・地域の皆様が共通理解を持ち、今後も質の高い保育サービスを提供していくために、令和8年（2026年）10月1日に施行された改正労働施策総合推進法に基づき、「カスタマーハラスメント」への対応を以下のとおり定めました。

■カスタマーハラスメントの定義

当園では、カスタマーハラスメントを、「職員に対し、業務の適正範囲を超えて精神的・

身体的な負担を与える言動であり、要求内容が妥当であっても、その手段や態度が社会通念上不適切である結果、職員の就業環境を損なうもの」と定義しています。

具体例として以下のような行為が含まれますが、これらに限るものではありません。

1. 大声・暴言・人格を否定する発言
2. 威圧的・脅迫的な態度や発言、揚げ足を取る行為
3. 長時間にわたる過度な叱責や不退去、居座り等
4. 正当な理由のない謝罪・特別対応・金銭・サービスの要求
5. SNS や口コミ、インターネット、マスコミ等で事実と異なる内容を拡散・誹謗中傷する行為
6. SNS へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。
7. インターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿をすること。
8. 職員に物を投げる、突き飛ばす等の暴力
9. 土下座の強要や長時間の拘束などの身体的・心理的圧力
10. 職員のプライバシーを侵害する行為（無断撮影・録音・住所特定など）
11. 反社会的勢力との関係をほのめかす脅迫的行為
12. 職員に対する性的な言動（わいせつ行為やつきまとい行為等）
13. その他当園の責任や社会通念の範囲を超える行為の要求

■カスタマーハラスメント発生時の対応方針

当園は、保護者からのご意見・ご相談には誠実にご対応いたします。

しかしながら、カスタマーハラスメントと認められる行動があったと当園が判断した場合、必要に応じて面談・書面での通知・外部機関（警察・顧問弁護士等）との連携を行います。また、行為の内容・程度によっては、保育利用契約の継続が困難と判断する場合があります。

（顧問弁護士：弁護士法人グレイス 鹿児島事務所 鹿児島市西田2丁目27-32）

■職員の安全と相談体制

職員が不当な言動を受けた場合には、速やかに報告・相談ができる体制を整えています。

また、カスタマーハラスメントへの具体的な対応手順を定め、職員への研修・教育を実施するとともに、被害を受けた職員の心身両面のケアにも努めます。

さらに、職員自身の倫理意識の向上と相互尊重の啓発にも取り組みます。

職員の安全と心の安定を守ることは、子どもたちへの最善の保育につながると考えております。

（相談窓口：園長・副園長・主幹保育教諭）

■保護者の皆様へのお願い

当園は、子どもたちにとって安心でき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。

お互いの立場を尊重し、思いやりを持ったコミュニケーションのもとで、より良い保育環境を築いていくため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

この方針は、令和8年10月1日より施行する。