

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1. 基本的な考え方

---

当法人は、お子さまが安心して過ごせる環境と、職員が安心して働ける職場の双方を実現することを大切にしています。

保育は、職員だけで成り立つものではありません。保護者の皆様、地域の皆様とお互いを尊重し合う対等なパートナーとして信頼関係を築き、共にお子さまの成長を支えていくことが何よりも重要であると考えております。

職員一人ひとりが穏やかな心で保育に専念できる環境を守ることは、お子さまへの最善の保育に直結します。この考えのもと、当法人は、皆様からの正当なご意見・ご要望には常に誠実かつ丁寧に対応する一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員の安全を最優先に、組織として毅然と対応することをここに定めます。

## 2. 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、保護者の皆様、利用者の皆様、近隣の皆様、その他の関係者の皆様が、職員に対し、業務に関して以下のような著しい迷惑行為を行うことにより、職員の心身に負担をかけ、業務を妨げる行為を指します。

なお、以下の行為は一例であり、これらの行為に限られません。

- 暴力・暴言・誹謗中傷（インターネット・SNS 上での文面を含む）
- 個人に対する威迫・脅迫
- ストーカー行為（頻繁な電話やメール、SNS のメッセージ送信を含む）
- 個人の人格を否定する発言
- 過剰または不合理な要求
- 合理的理由のない謝罪の要求
- 職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- 社会通念上過剰なサービス提供の要求
- 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- プライバシー侵害行為
- セクシュアルハラスメント

## 3. カスタマーハラスメント発生時の対応

---

当法人は、保護者様からのご意見・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法人が判断した場合、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。

## 4. 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。

## 5. 皆様へのお願い

---

より良い保育環境を共に築いていくため、以下についてご理解とご協力をお願い申し上げます。

### ◆ 対等な関係

私たち職員は、お子さまの成長を共に支えるパートナーです。互いを尊重し、対等な関係を築くことにご協力をお願いいたします。

### ◆ 冷静なコミュニケーション

ご意見・ご要望をお伝えいただく際は、感情的にならず、冷静にお話しくださいますようお願いいたします。

### ◆ 解決に向けたご協力

問題が生じた際は、職員と共に、建設的な話し合いによる解決にご協力をお願いいたします。

### ◆ 相談窓口のご活用

ご心配なことや気になることがございましたら、遠慮なく職員又は相談窓口までお申し出下さい。

---

当法人は、すべてのお子さま、保護者の皆様、地域の皆様、そして職員が安心して過ごせる環境を目指してまいります。皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

社会福祉法人育宝会  
理事長 藤本 宣史