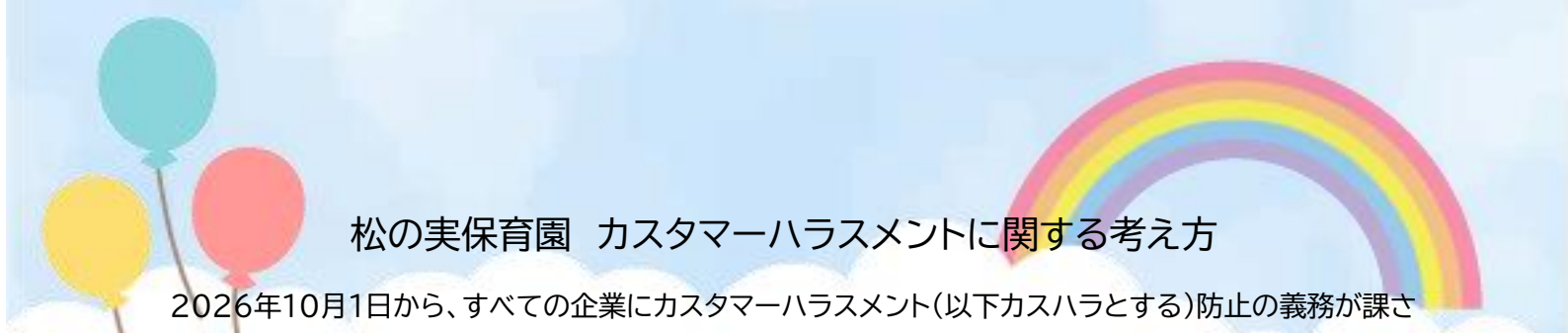




松の実保育園 カスタマーハラスメントに関する考え方

2026年10月1日から、すべての企業にカスタマーハラスメント(以下カスハラとする)防止の義務が課されます。保育現場では、「保護者による限度を超えたクレームの対応に苦慮している」、「理不尽で執拗な要求やハラスメントとも思える職員への行動によって、職員が疲弊し、業務に支障が出ている」等の事象が見受けられ、保護者からの限度を超えたクレームから職員を守り、正常な施設の業務運営を維持することが必要となっています。

当園では、これからも安心・安全を追求しながらひとり一人に寄り添った保育を提供できるよう、日々保育業務に取り組んでまいります。そのために至らない点は謙虚に受け止め、改善に向けた努力を重ねて参ります。同時に、当園で働く職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えることも大切であると考えております。保育園におけるカスハラは、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・態様が社会通念上不相当なものであるため、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものと定義されます。

園内にも掲示していますが、カスハラと考えられる行為の例として次の①～⑦が挙げられます。

- ①身体的、精神的な攻撃:胸をつかむ、殴る、蹴る、もの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的勢力とのつながりをほのめかした脅しなど
- ③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、SNS等への園や職員の信用を棄損させる内容の投稿など
- 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など
- 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など
- ⑥正当な理由のない要求:正当な理由のないサービス・金銭・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による自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為、保育方針等に関して不当な圧力をかける行為など
- 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など

職員一人ひとりが日々の業務において、保護者の視点で考え、子どもにとって、保護者にとって、最善の利益の提供に努める中で、①～⑦のカスハラが認められた場合は、職員を守るため毅然とした対応を行い、必要により、サービスの提供や対応を中止します。更に、悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

また、保育園では職員を守るため、カスハラ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、職員が専門の弁護士に相談できる仕組みを整備しています。カスハラへの対応方法や手順等を定め、職員に必要な教育を行い、カスハラを受けた職員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組めます。そして、職員自らが保護者にハラスメントを行うことの無いように啓発を行います。

これからも保護者の皆様のご期待に応えるよう職員一丸となり努めてまいりますので、今後ともご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

