

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

令和8年7月23日

社会福祉法人 珠寿会

認定こども園 池田保育園

■方針作成の背景

私たち、社会福祉法人 珠寿会 認定こども園 池田保育園は「“今が大事” 生きる力の基礎を育む」という理念の下に、地域に密着した保育事業を実施しております。

しかしながら、近年カスタマーハラスメントが社会問題化しており、保育現場も例外ではありません。全国的に残念ながらごくわずかですが、労働施策総合推進法等に沿って考えた際、ハラスメントと認定されるような言動をとる保護者様が見受けられることも事実です。また、各会社や団体等でカスタマーハラスメントへの対応に関する意識も高まってきております。

当法人で働くすべての職員も皆様と同じ感情を持つ「人」です。私たちの日々の保育においても至らない点が多々あるかと思えます。そのような点は真摯に受けても日々保育に向き合ってまいります。しかしながら、心ない誹謗中傷や過剰要求等のハラスメントを受けることで、職員が心身の健康を損ない、お子様への保育の質にも影響が出てしまうことを、私たちは懸念しています。

職員が安心して保育に専念することが、結果としてお子様のより良い成長に繋がります。その点をご考慮いただくためにも、当法人としてカスタマーハラスメントの定義と私たちの考え方を公表させていただくことにしました。

■方針公表によって目指す世界

「子供たちが夢や希望をもち、未来に向かって自信をもって歩んでいけるように」育ってほしい

お子様のより良い成長のためには、私たち職員の力だけでなく、保護者の皆様、地域社会の皆様との良好な信頼関係の下、手を取り合ってお子様を真ん中に育んでいくことが最も重要です。

当法人がこの方針を作成し、公表させていただいたのは、カスタマーハラスメント対策のみを目的としたものではありません。

お子様、保護者の皆様、地域社会の皆様との信頼関係を築き、気持ち良いコミュニケーションを通して、さらにお子様のより良い成長へと繋ぐことを目的としています。方針公表により、すべての職員が、カスタマーハラスメントへの対応に悩まされることなく、お子様一人ひとりと丁寧に向き合い、より質の高い教育・保育を提供し続けられる環境を実現したいと考えております。

■当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

保護者の皆様からのご要望やご意見について、「方法」や「内容」に正当性でない場合についてはカスタマーハラスメントとみなされることがあります。労働施策総合推進法及び教育機関の特性等を踏まえ以下のような言動をカスタマーハラスメントとして定義します。

【身体的な攻撃】

- ・職員に向かって物を投げる等の暴力行為
- ・職員を突き飛ばす、腕をつかむ、叩く等の暴力行為

【精神的な攻撃】

- ・人格を否定するような言動や侮辱的、差別的な言動
- ・長時間にわたる必要以上の電話や対話等による拘束
- ・同じ内容の必要以上の激しい叱責
- ・事実でない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミや SNS 等で拡散する行為

【過大な要求】

- ・提供できない教育・保育サービスの提供を強いる行為
- ・特定のお子様だけにのみ特別なサービスの提供を強いる行為
- ・正当な理由のない謝罪や不相当な方法での謝罪を強いる行為

【個の侵害】

- ・業務と関係ないプライベートな情報（住所や連絡先や交友関係など）を強いる行為

■カスタマーハラスメント発生時の当法人の対応

【組織的な対応】

ハラスメントとみられる事案が発生した場合は、当事者個人の判断ではなく法人として組織的な対応を行います。

【記録の実施】

円滑かつ公正な対応を行うため、面談や対話時には複数名で対応するとともに通話の内容を録音・記録させていただく場合があります。

【外部機関との連携】

当法人の顧問弁護士や市担当課等の専門機関と連携して対応させていただきます。

【契約解除（退園）について】

上記ハラスメント行為により、保護者様と当法人との間の信頼関係が損なわれた場合、可能な限り対話を通じた解決を目指します。しかし、信頼関係の再構築が難しく、保育の提供が困難であると判断した場合は、重要事項説明書（利用契約書）に基づき契約解除等の措置を講じる場合があります。

■最後に

法人では、お子様一人ひとりに合わせた丁寧な教育・保育の提供を心掛けております。しかし、職員の至らない点や行き届かない点等があるかと存じます。保護者の皆様のご期待に添えずご心配をおかけすることもあるかもしれません。その際は遠慮なくご指摘・ご意見を頂けたら幸いです。いただいたご意見を参考に誠心誠意対応させていただきます。お子様が安心かつ楽しく園生活を過ごすことができるよう保護者の皆様にはご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。