2026 年 9 月 30 日

# カスタマーハラスメント防止のための基本方針

川西共同保育園・栄町分園・おひさまルーム

## 1　はじめに

当園は、こどもを中心におとなが手をつなぐことを大切にし、保護者のみなさまや地域のみなさまとの良好な信頼関係を築き、共に協力してこどもたちの健やかな成長を育んでいくところです。

職員一人ひとりが安心して働ける環境をまもること、保護者のみなさまや地域の方々と心地よいコミュニケーションを取っていくことが、こどもたちの最善の利益のために必要不可欠です。

近年、カスタマーハラスメント行為が社会問題となり、２０２６年１０月１日からカスタマーハラスメント防止措置が法的義務化されるに至りました。

当園は、カスタマーハラスメント行為を防止し、職員の安全と尊厳を守るため、以下の方針を定めます。

## 2　カスタマーハラスメントとは

### （1）定義

カスタマーハラスメントとは、職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものを指します。

本方針では、「顧客等」は保護者・利用者・地域の方々を含みます。

### （2）行為類型

以下のような行為が該当します。

- ○　暴言・威圧的な言動
- ○　長時間の拘束、執拗な問い合わせ
- ○　過度又は不合理な要求
- ○　SNS・インターネット上での誹謗中傷や個人情報の拡散
- ○　人格を否定する発言や侮辱
- ○　その他、社会通念上不相当と認められる行為

３　カスタマーハラスメントに対する当園の基本姿勢

○　職員の安全と尊厳を守ります。
○　不当な要求には応じません。
○　必要に応じて園長、主任が対応し、職員個人に負担を集中させません。
○　悪質な場合は、外部機関と連携します。

４　職員への対応

（１）周知・研修

職員に対し、主に以下の事項に関して周知し、研修等を行います。

○　カスタマーハラスメントに関する知識
○　カスタマーハラスメント発生時の対処方法
○　カスタマーハラスメントに関する相談窓口

（２）再発防止

カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを行い、再発防止に取り組みます。

５　保護者や地域のみなさまへの対応

本来、正当なご意見やご要望は、保育の質を向上させることや業務の改善等につながるものであるため、不当に制限されてはなりません。当園は、こどもたちに質の高い保育を実施していくため、信頼関係の構築に努めます。

６　さいごに

こどもたちの健やかな成長にとって、関わるすべてのおとなが良好な関係にあることが重要です。

当園は、こどもたちにとって最善の利益を追求しながら、日々、よりよい保育をめざして励んでまいります。保護者・利用者・地域のみなさまには、こどもたちの健やかな成長のため、適切なコミュニケーションへのご理解とご協力をお願いいたします。