上瀬野保育園
カスタマーハラスメント対策基本方針

１　はじめに

当園は、保護者・地域の皆様と良好な信頼関係を築き、共に協力して園児達の健やかな成長を育む場所を目指し、皆様からいただく貴重なご意見やご要望を真摯に受け止めながら、日々の業務に取り組んでおります。

こうした中、当園は、職員一人ひとりが心身ともに安心して業務に従事できる職場環境を確保し、保護者や地域の皆様と一層良好な関係を構築するため「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

今後も職員一丸となり、皆さまのご期待に応えていけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

２　カスタマーハラスメントは

（１）定義

職場における「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であり、①から③までの要素を全て満たすものです。

「顧客等」とは、当法人からサービスの提供を受ける方（保護者・家族）その他当法人の事業に関係を有する方（地域関係者、取引先等）であり、今後、サービスの提供を受けることが予期される者も含みます。本方針では、保育サービスの提供に関わる園児・保護者・地域の皆様等を指します。

「就業者」とは、本方針では当園で働く全ての職員を指します。

（２）行為類型

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これに限るものではありません。

【代表的な行為類型】

①　顧客等の要求内容が妥当性を欠く場合

・保育サービスに瑕疵・過失が認められないにもかかわらず、必要な料金を無料にするよう要求する

・教育・保育とは関係ないサービスを要求する

②　顧客等の要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当である場合

・就業者への身体的な攻撃（暴力、壁や机を叩く、蹴る等）

・就業者への精神的な攻撃、威圧的な言動（罵倒や恫喝）

・過度な謝罪の要求（土下座を要求、執拗に謝罪を要求）
・職員個人への攻撃、セクシュアルハラスメント
・繰り返し、しつこい言動・拘束的な行動（居座り）
・その他不可能な行為や抽象的な行為の要求（担任の変更、「誠意を見せろ」等の要求をする。）

３　カスタマーハラスメントへの対応

① 当園で働く職員を守るため、カスタマーハラスメントと判断した場合には、対応を中断、またはお断りさせていただくことがあります。
② カスタマーハラスメントに該当するか否かは、職員やお客さま等からの情報をもとに、その行為が事実であるかを、証拠・証言に基づいて判断します。
③ 当園がカスタマーハラスメントと判断し、かつその内容が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、適切に対処します。
④ 必要に応じて、お客さま等との会話、通話等を録音または記録させていただくことがあります。

４　当園における取り組み

① 当園では、本方針に示した基本姿勢をすべての職員に周知するとともに、関係者様への適切な対応を行うために必要な教育を徹底します。
② カスタマーハラスメントを受けた職員の心身のケアやフォローに努めます。
③ 職員自らがお取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、職員への啓発を行います。

令和８年９月１日作成