

# 社会福祉法人みずほ愛育会における カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

1. みずほ愛育会では、保護者の皆様とともに、家庭と園で「共育て」を大切にしながら日々の運営を行っております。日頃より、温かいご理解とご協力を賜り、心より感謝申し上げます。  
しかしながら、ごく一部ではございますが、改正労働施策総合推進法（いわゆるパワハラ防止法）に照らし合わせた際、ハラスメントに該当する可能性のある言動が見受けられる事例がございます。  
当園では、すべての児童・保護者・職員が安心して関わり合える環境づくりを大切にしております。  
そのため、園内外を問わず、職員に対する威圧的な言動や不適切な要求など、ハラスメントに該当する行為は固くお断りしております。  
今後も、保護者の皆様と協力しながら、子どもたちにとってより良い環境をつくってまいりたいと考えております。  
その一環として、当法人としての考え方をより明確にお伝えするため、カスタマーハラスメントの定義および当法人の方針を公表することいたしました。  
皆様に安心して園をご利用いただけるよう、引き続きご理解とご協力をお願い申し上げます。

## 2. カスタマーハラスメントとは？

- ①顧客等から就業者に対し
- ②その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって
- ③就業環境を害するもの

本方針では、「顧客等」とは、保育サービスの提供に関わる園児・保護者・地域の皆様を指します。  
「就業者」とは、保育園で働くすべての職員を指します。

### 【カスタマーハラスメントと想定される行為】

#### 1. 身体的、精神的な攻撃

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行為  
侮辱的な発言や差別的な発言  
長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で叱責する  
人格否定につながる行為 など

#### 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  
事実でない事柄等について口コミや SNS 等で拡散する、または拡散をほのめかした脅し など

#### 3. プライバシーの侵害や名誉棄損に当たる言動

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 等への職場や職員の信用を棄損させる内容の投稿 など

#### 4. 過大な要求

正当な理由のない自身の子どもへの特別扱い、謝罪の要求  
保育園で提供できない保育の提供を強いる など

#### 5. 継続的・執拗な言動

過度な要求を繰り返す、度重なる電話やメール等での連絡 など

#### 6. その他

保育方針等への不当な圧力をかける行為  
客観的に悪質性が高いと判断する言動 など

### 3. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

当法人では、ハラスメントとみられる事象が発生した場合に備え、その内容がハラスメントに該当するかどうかを適切に判断するための窓口を設置します。

また、事案に迅速かつ公正に対応するため、外部機関（弁護士・警察等）との連携体制を強化していきます。そのため、状況に応じて、話し合いの場において記録の正確性を確保する目的で録音をお願いする場合がございます。

ご理解とご協力を賜れますと幸いです。

なお、実際にハラスメントが発生したと判断される場合には、外部機関の助言・協力を得ながら、毅然とした態度で適切に対応いたします。

上記【カスタマーハラスメントと想定される行為】は、あくまで一例ですが、このようなカスタマーハラスメントと判断される言動・行為が認められた場合は、十分な教育保育が困難となり、保育の提供を終了させていただく場合があります。

### 4. 職員への対応

#### (1) 周知・研修

職員に対しては、主に以下の事項に関して、必要な周知・研修を行います。

- ・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及び再発防止に取り組みます。

### 5. 最後に

職員には、どうしても完璧でない面がございます。それでも、専門職として園児の最善の利益を第一に考え、日々の保育・教育の質の向上に努めております。

今後も、質の高い教育保育を継続していくために、保護者の皆様や地域の皆様と真摯に向き合い、信頼関係の構築に取り組んでまいります。

園児たちが健やかに成長していくためには、関わるすべての大人が良好な関係性を保つことが欠かせません。そのためにも、互いに尊重し合い、より良い関係づくりにご協力いただけますようお願い申し上げます。