カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

社会福祉法人　星の子

施行日:2026 年 10 月 1 日

1. 方針作成の背景

2025 年 6 月、改正労働施策総合推進法(いわゆるパワハラ防止法等)が成立し、2026 年 10 月 1 日より、事業主に対してカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上必要な措置を講じることが義務付けられます。また、厚生労働省からは「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が公表され、事業主が取り組むべき対応の在り方が示されています。

社会福祉法人星の子の運営する保育園は、これまで保護者の皆様、地域の皆様との温かい信頼関係のもと、子どもたちの健やかな成長を支えてまいりました。お陰様で多くの皆様からご理解とご支援をいただいております。

一方で、近年、保育・教育現場全般において、保護者等からの限度を超えたクレームや、ハラスメントと考えられる言動が一部見受けられるようになり、職員の心身に大きな負担となるケースが報告されています。

保育園は、職員が中心となり、保護者の皆様、地域社会の皆様と良好な信頼関係を築き、共に手を取り合って子どもたちを育んでいく場所です。職員一人ひとりが穏やかな気持ちで保育・教育に専念できる環境を整えることは、何より子どもたちの最善の利益につながると考えています。

このような認識のもと、社会福祉法人星の子では、職員の人権と就業環境を守るとともに、保護者の皆様、地域社会の皆様、職員が共通理解を持ち、今後も質の高い幼児教育を提供していくため、「カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針」を策定いたしました。

---

2. 基本方針

社会福祉法人星の子は、以下の方針に基づき、カスタマーハラスメントに対応いたします。

1. すべての園児と職員、保護者の皆様の安全・安心な環境を最優先します。
2. 保護者の皆様からの正当なご意見・ご要望・ご相談には、誠実かつ丁寧に対応し、保育・教育の改善に努めます。
3. カスタマーハラスメントと判断される行為に対しては、毅然とした態度で臨み、必要に応じて記録・報告・外部機関(警察・顧問弁護士・行政機関等)との連携を行います。
4. 職員自身が保護者の皆様や地域の方々に対してハラスメントを行うことのないよう、職員教育・倫理意識の向上に継続的に取り組みます。
5. 行為の内容・程度によっては、保育・教育の提供の中止、または在園契約の継続が困難と判断する場合があります。

3. カスタマーハラスメントの定義

保護者の皆様からの正当なご意見・ご要望・ご相談・苦情は、園の運営および保育・教育の改善のために重要なものであり、本方針はこれらを制限するものではありません。そのうえで、社会福祉法人星の子では、改正労働施策総合推進法(2026 年 10 月 1 日施行)、厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(2026 年 2 月 26 日告示)、および同省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の考え方に準拠し、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

> 保護者等(園児の保護者、その関係者、地域住民、その他職員と業務上関わる方)から職員に対し、その業務に関して行われる言動のうち、当該言動の要求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って、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるもの。

要求内容が妥当であっても、その手段・態様が社会通念上不適切である結果、職員の就業環境を損なう場合は、カスタマーハラスメントに該当します。

要求内容そのものが妥当性を欠く場合の例

- 客観的な事実に基づかない、または明らかに事実と異なる前提に基づき、保育料や実費徴収金、延長保育料等の減額・返金を強く要求する行為。
- 園が提供する保育・教育の内容と関係のないサービスや特別対応を要求する行為。
- 当園の保育方針・教育方針、行事運営、人事配置等に対して、合理的理由のない変更・撤回を強く求める行為。

要求を実現する手段・態様が不相当な場合の例

- 要求内容に妥当性があるかどうかにかかわらず、暴力・暴言・威圧・長時間の拘束等を伴う行為。

4. カスタマーハラスメントに該当しうる具体的な行為

以下は、カスタマーハラスメントに該当しうる行為の例示です。これらに限定されるものではなく、社会通念に照らして総合的に判断します。

(1) 身体的な攻撃

- 職員に対する殴る・蹴る・突き飛ばす等の暴力行為。
- 職員に向かって物を投げつける行為。
- 胸ぐらをつかむ等の身体への接触・拘束行為。

(2) 精神的な攻撃

- 大声での怒鳴り、罵声、暴言。
- 人格を否定する発言、侮辱的な発言、差別的な発言。
- 「辞めさせる」「クビにする」等の脅迫的な発言。

・揚げ足を取る、嘲笑する、嫌味を繰り返す等の行為。
・土下座の強要。
・反社会的勢力との関係をほのめかす言動。
・SNS・口コミサイト・マスコミ等への悪評投稿をほのめかして職員を脅す行為。

(3) 威圧的な言動

・大声・乱暴な口調・恫喝による威嚇行為。
・「責任者を出せ」「上の者を呼べ」と執拗に繰り返し、合理的な説明を受け入れない行為。
・物を叩く、机を叩く等の威嚇行為。
・他の保護者を巻き込み、集団で職員へ圧力をかける行為。

(4) 継続的・執拗な言動

・同じ要求や苦情を繰り返し主張する行為。
・度重なる電話・メール・連絡帳等での執拗な連絡。
・同じ説明を何度も求め、業務に支障を生じさせる行為。
・一度回答・対応した事項を蒸し返し、納得するまで対応を求める行為。

(5) 拘束的な言動

・電話・対面・オンラインでの長時間にわたる拘束。
・園舎・職員室・教室・門前等からの不退去、長時間の居座り。
・業務時間外・休日・夜間の対応強要。

(6) 過大な要求・正当な理由のない要求

・園が提供できない保育・教育サービスの提供を強要する行為。
・自分の子どもだけに、他の園児とは異なる特別な対応を強いる行為。
・行事(運動会、お遊戯会、卒園式等)における配役・出番・配置等について、保護者の都合だけで変更を強要する行為。
・「毎日電話で保育の様子を詳細に報告してほしい」等、職員に過度の負担となる要望を出す行為。
・正当な理由のない金銭・物品・サービス・特別扱いの要求。
・正当な理由のない謝罪の要求(謝罪文の作成、複数名での謝罪、繰り返しの謝罪等)。
・職員の自宅訪問や、業務時間外の個人的対応を求める行為。

(7) 差別的な言動

・職員の性別、年齢、国籍、出身、容姿、宗教、信条、性的指向、性自認等に関する差別的な発言。
・経験年数や役職に基づく蔑視的・侮蔑的な言動。

(8) 性的な言動

・職員に対する性的な発言・接触・つきまとい行為。
・職員に対する不必要な身体的接触。
・性的な内容を含むメッセージ・写真・動画の送付。

・デート・交際の強要。

(9) プライバシーの侵害

・職員の個人情報(住所、電話番号、家族構成、学歴、職歴、SNS アカウント等)を聞き出そうとする行為。
・職員を無断で撮影・録画・録音する行為。
・撮影・録画・録音した映像・音声を SNS やインターネット上に投稿する行為。
・職員の自宅・通勤経路を特定し、つきまといや待ち伏せをする行為。
・職員の私生活に関する詮索や干渉。
・他児の個人情報や保育記録の開示を求める行為。
・保育中の写真・動画について、他児が映っているにもかかわらず無断で SNS へ投稿する行為。

(10) 信用毀損・名誉毀損行為

・事実と異なる内容を、SNS、口コミサイト、ブログ、掲示板、保護者間の LINE グループ等で拡散する行為。
・園・職員に対する誹謗中傷を、インターネット・マスコミ等に意図的に流布する行為。
・「悪評を広めるぞ」「ネットに書き込むぞ」と職員を脅す行為。

(11) その他の不適切な言動

・他の園児・保護者の前での職員への叱責、批判、攻撃。
・閉園後も園内に居座り続ける行為。
・職員の保育・教育方針に対する不当な圧力。
・その他、社会通念に照らして園の責任範囲を超える行為や、職員の人格・尊厳を傷つける行為。

---

5. カスタマーハラスメント発生時の対応

(1) 園内での対応

カスタマーハラスメントと考えられる事象が発生した場合、社会福祉法人星の子は次のとおり対応いたします。

1. 該当行為の内容・経緯・関係者を速やかに記録し、園内で情報を共有します。
2. 理事長・園長・主任を中心とした対応チームを編成し、組織として一貫した対応を行います。
3. 必要に応じて複数名で対応し、職員が単独で対応することのないよう努めます。
4. 対応の経過・内容について、書面または電子データで記録を残します。
5. 状況に応じて、面談の中止、電話の打ち切り、退去の要請を行います。
6. なお、飲酒その他冷静な対話が困難と認められる状態での来園・電話・面談等につきましては、安全かつ建設的な対話のため、対応をお断りし、後日改めての対応とさせていただく場合があります。

(2) 園外との連携

行為の内容・程度に応じて、次の外部機関と連携し、適切な対応を行います。

・社会福祉法人星の子の顧問弁護士
・警察(暴力・脅迫・つきまとい・名誉毀損等の犯罪行為に該当する場合)
・千葉県・所管行政機関
・その他関係機関

悪質性が高い場合や犯罪行為に該当すると判断される場合は、法的措置(告訴・告発、損害賠償請求、差止請求等)を含め、厳正に対応いたします。

(3) 保育・教育の提供および利用契約に関する対応

カスタマーハラスメントの内容・程度・継続性等を総合的に判断し、次の対応をとる場合があります。

・該当保護者との面談、書面による警告・通知。
・保育・教育の提供の一時的な中止。
・連絡・対応窓口の限定(特定の職員に集中させない、書面のみでの対応とする等)。
・利用契約の継続が困難と判断した場合には、市町村や関係機関と協議のうえ、必要な対応を行う場合があります。新規入園・弟妹入園のお断り。

これらの対応は、事案の悪質性や園運営への影響を考慮し、顧問弁護士等の専門家、市町村や関係機関と協議の上、各施設の園長の判断のもと、慎重かつ公正に行います。

---

6. 職員の安全確保と相談・支援体制

社会福祉法人星の子は、職員が安心して保育・教育に専念できる環境を整えるため、次の体制を構築しています。

(1) 相談窓口の設置

職員がカスタマーハラスメントに関する相談・報告を行える窓口を園内に設置しています。匿名での相談も可能です。

(2) 職員研修の実施

カスタマーハラスメントに関する知識、初期対応の方法、記録の取り方、エスカレーション基準等について、定期的に職員研修を実施します。必要に応じて、顧問弁護士、警察、外部専門家を講師として招きます。

(3) 対応マニュアルの整備

カスタマーハラスメント発生時の対応手順・連絡経路・記録方法等を定めたマニュアルを整備し、職員に周知します。

(4) 被害を受けた職員のケア

カスタマーハラスメントの被害を受けた職員に対し、心身両面のケアを実施します。必要に応じて、産業医・カウンセラー等の専門家への相談を支援します。

(5) 職員自身の倫理意識の向上

職員自身が保護者の皆様や地域の方々に対して不適切な言動を行うことのないよう、人権教育・倫理教育

を継続的に実施します。

7. 保護者の皆様へのお願い

社会福祉法人星の子は、子どもたちにとって安心できる園であると同時に、職員にとっても安心して働ける職場でありたいと考えています。

子どもたちの健やかな成長には、保護者の皆様の温かいご支援とご理解、そして園と保護者、保護者同士の良好な信頼関係が欠かせません。

ご意見・ご要望・ご相談がある場合は、感情的にならず、落ち着いて担任・主任・園長までお伝えください。私たちは、いただいたご意見を真摯に受け止め、誠実に対応いたします。

お互いの立場を尊重し、思いやりを持ったコミュニケーションのもとで、より良い保育・教育環境を共に築いていけるよう、皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

8. 改定について

本方針は、社会情勢の変化、関連法令の改正、運用状況等を踏まえ、必要に応じて見直し・改定を行います。

制定日:2026 年 6 月 1 日
施行日:2026 年 10 月 1 日

社会福祉法人星の子　理事長　市川 琢郎

法人本部（〒284-0005　千葉県四街道市四街道 1-13-1　電話：043-424-3327）

エンゼルステーション保育園（千葉県四街道市四街道 1-13-1　電話：043-424-3327）

ベビーエンゼル保育園（千葉県八千代市勝田台南 1-2-15 電話：047-407-0711）

ベビーエンゼル八千代中央保育園（千葉県八千代市ゆりのき台 2-1-1 ステージア八千代中央 2 階　電話：047-407-0054）