

保護者の皆様へ

カスタマーハラスメントに対する当法人の基本方針について

当法人では、子どもたちが安心・安全に過ごし、健やかに成長できる環境づくりを第一に努めております。そして、その環境を維持するためには、日々の保育・育成支援にあたる職員自身が、心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を守ることが不可欠であると考えております。

労働施策総合推進法の改正（2026年10月施行）に伴い、社会的な課題となっている「カスタマーハラスメント」対策をすることがすべての事業者に対して義務となります。このことに関し、当法人におきましても職員の安全を守るための基本方針を以下の通り策定いたしました。

■ 基本方針

保護者の皆様からのご意見やご要望は、法人の運営や保育・育成支援の質を向上させるための貴重な声として、今後も真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。しかしながら、要求の内容が妥当性を欠くものや、要求を通すための手段・態様が社会通念上不相当と判断される行為（カスタマーハラスメント）に対しては、職員の心身の安全を守るため、組織として毅然とした対応を行います。

■ カスタマーハラスメントの対象となる行為（例）

- 大声での怒鳴りつけ、威圧的な態度、暴言、脅迫
- 職員に対する人格の否定、名誉毀損、侮辱
- 長時間の居座りや執拗な電話・面談の要求による業務妨害
- 法人の規定や権限を超えた、実現不可能な要求（特定の職員の解雇や異動の要求、法外な金銭の要求、土下座の強要など）
- 子ども同士のトラブルにおいて、法人の仲介を無視し、他の保護者への直接謝罪を執拗に強要する行為
- SNSやインターネット上への、職員の実名・顔写真の無断公開や誹謗中傷

■ 該当事案が発生した場合の対応

上記のような行為が見受けられた場合、または職員が恐怖や業務への著しい支障を感じた場合は、直ちに対応を管理職へ引き継ぎ、組織として対応いたします。悪質な事案におきましては、警察等の外部機関と連携し、厳正に対処させていただきます。

すべては、子どもたちの笑顔あふれる法人生活を守り、質の高い保育・育成支援を継続して提供するための取り組みです。

法人と保護者の皆様は、子どもたちの成長を共に支え、喜び合う「パートナー」とであると私たちは考えております。皆様と良好な信頼関係を築きながら、より良い法人づくりを進めてまいりたいと存じますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年9月24日

はすね子ども園
はすねジュニアクラブ
管理責任者 小田桐 寛人