

カスタマーハラスメントに対する基本方針（よつば保育園）

株式会社プログレス（以下「当社」といいます。）が運営するよつば保育園（以下「当園」といいます。）は、子どもたち一人ひとりの安全と健やかな成長を第一に考え、保護者の皆様との信頼関係を大切にしながら、安心してご利用いただける保育環境づくりに努めています。

当園は、保護者その他関係する皆様から寄せられるご意見、ご要望、苦情等を、より良い保育や園運営につながる大切な声として受け止め、誠実な対応に努めます。

一方で、要求の内容またはその手段・態様（方法、頻度、時間、程度等）が社会通念上許容される範囲を超え、当園で働く職員の就業環境や安全、尊厳を害する言動については、カスタマーハラスメントとして毅然と対応します。

子どもたちに質の高い保育を継続して提供するためにも、職員が安心して働くことのできる環境を守ることが重要であると考え、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当園では、保護者、ご家族、来園者、取引先その他当園の運営に関係する方からの言動のうち、その内容または手段・態様が、保育事業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、当園で働く職員の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と考えます。

なお、子どもの安全や健康、保育内容、職員の対応、園運営等に関する正当なご意見、ご要望、苦情、相談等をカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

当園は、保護者の皆様からの声に真摯に向き合い、言動の目的、内容、手段、頻度、継続性その他の事情を確認したうえで、個々の事案に応じて適切に判断します。

2. 本方針に関係する方

当園の運営に関係する方

- 園児の保護者およびご家族等
- 入園を検討されている方、見学者その他来園者
- 企業枠その他当園の利用に関係する企業および担当者等
- 取引先、関係事業者その他当園の運営に関係する方
- その他、当園の事業活動に直接または間接的に関係する方

当園が保護する従業者

- 保育士
- 看護師、栄養士、調理員その他保育・給食等に従事する職員
- 園長、事務職員その他当園の運営に従事する職員
- その他、当社との雇用関係に基づき当園の業務に従事する者

3. カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

身体的・精神的な攻撃

- 暴行、傷害その他身体に危害を加える行為
- 脅迫、威嚇、恫喝

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 名誉を傷つける言動
- 差別的、性的または人格を傷つける言動
- 大声で怒鳴る、威圧的な態度を繰り返す行為
- 土下座その他社会通念上相当でない謝罪等を強要する行為

過度または不合理な要求

- 法令、利用上のルールまたは当園が提供できる保育・サービスの範囲を著しく超えた要求
- 正当な理由のない謝罪、金銭、補償等の要求
- 特定の職員に対する不合理な解雇、処分、異動、担当変更等の要求
- 特定の園児や保護者に対する社会通念上相当でない対応を求める行為
- 実現不可能または対応が著しく困難な要求を繰り返す行為
- 十分な説明を行った後も、同一または類似する要求や苦情を継続的・執拗に繰り返す行為

拘束・業務妨害

- 長時間にわたり電話、面談、送迎時等に職員の対応を拘束する行為
- 保育業務に支障を生じさせるほど頻繁に電話、メール、問い合わせ等を繰り返す行為
- 園内等から退去を求めても応じない行為
- 保育、給食、送迎対応その他当園の正当な業務遂行を妨げる行為

プライバシー侵害・インターネット上での行為

- 職員の個人情報、私生活等を不当に詮索する行為
- 職員個人の連絡先、SNS アカウント等を不当に要求する行為
- 他の園児、保護者または職員等の個人情報を不当に取得・利用する行為
- SNS、口コミサイトその他インターネット上における誹謗中傷
- 職員等を威圧する目的で撮影・録音等を行う行為、または写真、音声、動画等を不当に公開・拡散する行為
- SNS や口コミサイト等への投稿・拡散を示唆し、不当な要求や対応を強要する行為
- 虚偽の情報や職員個人への中傷等を継続的・執拗に投稿し、当園または当園で働く者の業務・就業環境を害する行為

なお、当園の保育内容や対応について、事実に基づくご意見や評価を表明すること自体をカスタマーハラスメントとするものではありません。

4. 保育事業において想定される行為

当園の事業特性上、前項に加えて、以下のような行為についても、その内容、手段、頻度、継続性等によりカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- 保育内容、給食、行事、登降園その他園運営について、法令や園の運営方針、対応可能な範囲を著しく超える特別な対応を継続的・執拗に要求する行為
- 当園から対応が困難である旨またはその理由を十分に説明した後も、同一または類似する要求を継続的・執拗に繰り返す行為
- 職員の業務上必要な指導・対応等について、合理的な理由なく職員個人を非難し、処分、解雇、異動等を強要する行為
- 特定の職員への面会、電話対応その他個人的な対応を執拗に要求する行為

- 他の園児や保護者に関する個人情報、家庭状況その他当園が開示できない情報の提供を要求する行為
- 園児の安全確保または適切な保育のために必要な園の対応を、威圧、脅迫その他不当な方法により変更するよう強要する行為
- その他、園児の安全、保育環境または当園の適正な運営に重大な支障を生じさせる行為

5. カスタマーハラスメントへの対応

当園は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案が発生した場合、職員個人に対応を委ねることなく、園および運営会社として対応します。

事実関係を迅速かつ正確に確認したうえで、行為の内容、程度、継続性等に応じ、必要に応じて以下の対応を行う場合があります。

- 行為者に対する注意、警告および行為の中止要請
- 園長、管理監督者等への対応の切り替え
- 職員を可能な限り一人で対応させないための措置
- 電話、面談その他の対応方法・時間・場所等の変更または制限
- 同一内容に関する問い合わせ等への対応の終了または制限
- 必要に応じた関係企業、行政機関その他関係者への相談・連携
- 職員または園児の安全確保に必要な措置
- 法令、利用上のルールその他関係する取り決めに基づく対応の見直し
- 必要に応じた弁護士その他専門家への相談
- 犯罪に該当する可能性がある行為等についての警察その他関係機関への相談・通報

特に、園児または職員の生命・身体の安全に関わる行為、暴力、脅迫その他悪質性が高いと判断される行為については、安全確保を最優先とし、園長・部長または役員等を含む社内体制により毅然と対応します。

また、事実確認、適切な対応および園児・職員の安全確保等を目的として、必要に応じて電話、メール、面談内容その他の対応経緯を記録・保存する場合があります。その際は、関係法令を遵守し、個人情報を適切に取り扱います。

6. 保護者その他関係する皆様へのお願い

当園では、保護者の皆様との信頼関係が、子どもたちに安心して質の高い保育を提供するうえで非常に重要であると考えています。

保育内容、子どもの安全・健康、職員の対応等についてお気づきの点がある場合には、遠慮なく園までお申し出ください。いただいたご意見やご相談については、事実関係を確認し、誠実に対応します。

一方で、職員の人権や尊厳を害する言動、または保育業務に重大な支障を及ぼす行為については、本方針に基づき必要な対応を行う場合があります。

7. 社内における取り組み

当社および当園は、カスタマーハラスメントを防止し、発生した場合に迅速かつ適切に対応するため、以下の取り組みを行います。

- カスタマーハラスメントには毅然と対応し、職員を保護するという方針の明確化および周知・啓発

- カスタマーハラスメントに該当する行為および発生時の対処方法の周知
- 相談窓口をあらかじめ定め、職員への周知
- 相談窓口の担当者が適切かつ迅速に対応できる体制の整備
- 職員への教育・啓発
- 相談または申告があった場合の迅速かつ正確な事実関係の確認
- 被害を受けた職員の安全確保、業務上の配慮その他必要な支援
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制および社内・園内連携体制の整備
- 悪質なカスタマーハラスメントに対する対応方針および体制の整備
- 再発防止策の検討および実施
- 必要に応じた弁護士、警察その他専門家・関係機関との連携
- 相談者、申告者、事実確認への協力者その他関係者のプライバシー保護

当社および当園は、相談・申告をしたこと、または事実確認に協力したこと等を理由として、職員に対して不利益な取扱いを行いません。

8. 当園職員によるハラスメント等の防止

当園は、職員をカスタマーハラスメントから守るだけでなく、当園の職員自身が、保護者、ご家族、取引先その他関係する方に対して、暴言、威圧的な言動、差別的な言動その他相手の人格や尊厳を害する行為を行わないことも重要であると考えています。

当園で働くすべての職員に対して、園児と保護者の立場、人格および人権を尊重した適切なコミュニケーションを求め、互いに尊重し合える環境づくりに努めます。

9. 皆様へのお願い

当園は、子どもたちの安全と健やかな成長を何よりも大切にし、保護者その他関係する皆様との対話を大切にしながら、正当なご意見、ご要望、苦情等には誠実に対応してまいります。

本方針は、保護者の皆様による正当な権利の行使、ご意見、苦情、相談等を制限することを目的とするものではありません。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の人権や尊厳、安全または就業環境が害される場合には、当社および当園として職員を保護し、必要な対応を行います。

子どもたち、保護者、職員その他当園に関係するすべての皆様が、互いを尊重し安心して関わることのできる環境づくりに、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

株式会社プログレス
よつば保育園

制定日：2026年9月1日