

カスタマーハラスメント防止規程

社会福祉法人 おおのり会

大 禮 保 育 園

作成：令和8年9月10日
施行：令和8年10月1日

目 次

第1章 総則—————2

- 第1条 目的
- 第2条 基本方針
- 第3条 適用範囲
- 第4条 定義
- 第5条 判断基準
- 第6条 正当な苦情・要望との区別

第2章 カスタマーハラスメント行為—3

- 第7条 暴言・侮辱・人格否定
- 第8条 威嚇・脅迫
- 第9条 過剰・理不尽な要求
- 第10条 長時間・反復的な要求
- 第11条 土下座等の強要
- 第12条 撮影・録音・個人情報等
- 第13条 SNS・インターネット上の行為
- 第14条 特に留意する行為

第3章 園の対応体制—————5

- 第15条 対応責任者
- 第16条 職員の報告義務
- 第17条 単独対応の原則禁止
- 第18条 対応者の変更

第4章 カスタマーハラスメントに対する 対応手順—————6

- 第19条 初期対応
- 第20条 面談対応
- 第21条 電話対応
- 第22条 対応の終了
- 第23条 行事時の対応

第5章 危険行為等への対応—————7

- 第24条 外部との連携
- 第25条 園内での危険行為
- 第26条 職員の安全確保

第6章 記録・証拠等—————7

- 第27条 対応記録
- 第28条 証拠の保存

第7章 組織体制の整備—————8

- 第29条 報告義務
- 第30条 職員への配慮とケア
- 第31条 不利益取扱いの禁止
- 第32条 相談窓口
- 第33条 秘密保持義務
- 第34条 研修の実施
- 第35条 保護者等への周知
- 第36条 事案の検証
- 第37条 関係法令等との関係
- 第38条 規程の改廃
- 附則

第1章 総則

（目的）

第1条 本規程は、社会福祉法人おおのり会大禮保育園（以下「園」という。）において、園児及びその保護者及びその家族その他園の関係者（以下「保護者等」という。）から職員に対して行われるカスタマーハラスメント（迷惑行為）を防止するとともに、発生した場合に適切に対応するために必要な事項を定める。これにより、職員の人格、尊厳及び安全を守り、職員が安心して保育その他の業務に従事できる環境を確保するとともに、園児に対する安全で適切な保育の継続及び保護者等との良好な関係の構築を図ることを目的とする。

（基本方針）

- 第2条 園は、保護者等から寄せられる意見、相談、苦情及び要望を、保育及び園運営の改善につながる重要な情報として受け止め、誠実かつ適切に対応する。ただし、職員の人格や尊厳を傷つける言動、過度な要求、脅迫、暴力その他社会通念上相当な範囲を超える言動については、職員個人に対応を委ねることなく、園として必要な対応するものとする。
- 2 園は、職員の安全と尊厳を守るとともに、子どもの安全、安心及び最善の利益を最優先として対応する。
 - 3 園は、正当な意見、相談、苦情等には誠実に対応しつつ、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応する。

（適用範囲）

第3条 本規程は、正規職員、非常勤職員、パート職員等園の業務に従事する者について適用する。

- 2 この規程におけるカスタマーハラスメントの相手方とは、次に掲げる者をいう。
 - 一 園児の保護者及びその家族
 - 二 入園希望者及びその家族
 - 三 見学者
 - 四 卒園児及びその保護者
 - 五 地域住民
 - 六 取引先
 - 七 その他園に関係する者

（定義）

第4条 本規程における「カスタマーハラスメント」とは、保護者等による言動であって、その内容又は態様が社会通念上相当な範囲を超え、それによって職員の就業環境が害されるものをいい、カスタマーハラスメントに該当するか否かは以下の事項を総合的に考慮する。

- 一 言動（要求）の内容
- 二 言動が行われた目的
- 三 言動の態様、頻度及び継続時間
- 四 職員が受けた精神的又は身体的負担

- 五 園の業務運営に及ぼす影響
- 六 園児及び他の保護者及び他の職員への影響
- 七 その他当該事案に関する事情

（判断基準）

第5条 園は、前条に定める定義に基づき次の観点からカスタマーハラスメントに該当するか否かを総合的に判断する。

- 一 要求内容に合理性があるかどうか
- 二 要求の方法や態様が相当かどうか
- 三 職員の尊厳や安全を害していないか否か
- 四 子どもの安全や保育提供に支障が生じていないかどうか
- 五 同様の言動が継続又は反復しているか否か

（正当な苦情・要望との区別）

第6条 次のような場合は、カスタマーハラスメントには該当しない。ただし、要求内容が正当であっても、その方法又は態様が社会通念上相当な範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントに該当することがある。

- 一 保育内容や園の対応について、具体的な事実に基づいて改善を求めること
- 二 園の説明について質問し、納得できる説明を求めること
- 三 園の対応に問題があると考え、その理由を説明して改善を求めること
- 四 園児の安全、健康又は発達に関する合理的な配慮を求めること
- 五 その他、社会通念上相当な方法及び態様による意見・要望

第2章 カスタマーハラスメント行為

（暴言・侮辱・人格否定）

第7条 次のような行為をカスタマーハラスメントに該当し得る行為とする。

- 一 職員に対して大声で怒鳴ること
- 二 職員を侮辱する発言をすること
- 三 職員の人格、能力、容姿等を否定する発言をすること
- 四 「辞めろ」「無能」「人としておかしい」等の著しい人格否定を行うこと
- 五 差別的な発言を行うこと
- 六 その他職員の尊厳を著しく傷つける発言を行うこと

（威嚇・脅迫）

第8条 次の行為をカスタマーハラスメントに該当し得る行為とする。

- 一 職員又はその家族に危害を加える旨を告げること
- 二 園又は職員に対する暴力を示唆すること

- 三 「家まで行く」等、職員に恐怖を感じさせる発言をすること
- 四 園を潰す、職員を辞めさせる等の発言を繰り返し、職員を威圧すること
- 五 その他、職員に恐怖又は強い不安を感じさせる言動

（過剰・理不尽な要求）

第9条 次の行為をカスタマーハラスメントに該当し得る行為とする。

- 一 園の規則、契約、法令等に反する対応を要求すること
- 二 他の園児・保護者との公平性を著しく損なう特別扱いを要求すること
- 三 正当な理由なく職員個人への金銭補償を要求すること
- 四 正当な理由なく職員の解雇、退職、異動等を要求すること
- 五 園として対応できない事項を繰り返し要求すること
- 六 一度説明又は回答した事項について、合理的な理由なく同一の要求を繰り返すこと

（長時間・反復的な要求）

第10条 次の行為をカスタマーハラスメントに該当し得る行為とする。

- 一 職員を長時間拘束して面談を続けること
- 二 電話を長時間切らせないこと
- 三 同一内容の電話、メール、連絡等を繰り返すこと
- 四 深夜・早朝等、社会通念上不適切な時間帯に繰り返し連絡すること
- 五 複数の職員に同一内容の要求を繰り返すこと
- 六 園が回答期限等を示したにもかかわらず、執拗に連絡すること

（土下座等の強要）

第11条 次の行為を強要することは、カスタマーハラスメントに該当し得る行為とする

- 一 土下座を要求すること
- 二 職員に必要以上の謝罪を強要すること
- 三 職員に反省文等を繰り返し提出させること
- 四 職員個人に責任を負わせることを目的として謝罪等を強要すること

（撮影・録音・個人情報等）

第12条 次の行為については、園児及び職員の安全、プライバシーその他の権利を踏まえ、適切に対応する。なお、録音・撮影については、一律にカスタマーハラスメントと判断するのではなく、目的、方法、内容、利用方法等を踏まえて個別に判断する。

- 一 職員の許可なく、職員を撮影すること
- 二 職員の氏名、住所、家族等の個人情報を不当に取得・拡散すること
- 三 職員の写真や動画を SNS 等に投稿して誹謗中傷すること
- 四 職員の個人連絡先への直接連絡を繰り返すこと
- 五 その他職員のプライバシーを侵害する行為

（SNS・インターネット上の行為）

第13条 SNS、口コミサイト、動画サイト、電子メールその他インターネット上において、次の行為を行うことをカスタマーハラスメントに該当し得る行為とする。

- 一 職員個人を特定した誹謗中傷
- 二 虚偽の事実を流布すること
- 三 職員の個人情報公開すること
- 四 園児又は職員の安全を脅かす投稿
- 五 投稿を削除させないこと等を理由として職員を脅迫すること
- 六 その他、職員の就業環境を害する行為

（特に留意する行為）

第14条 園においては、次に掲げる行為に特に留意する。

- 一 保育中、送迎時又は行事中に職員を長時間拘束する行為
- 二 他の園児や保護者の前で職員を一方的に非難する行為
- 三 子どもを介して職員に圧力をかける行為
- 四 保育方針、発達支援、事故対応、感染症対応等について説明を尽くしてもなお威迫的に要求を継続する行為
- 五 園内ルールを無視して立入り、撮影、録音等を行う行為
- 六 特定職員を名指しして継続的に攻撃する行為

第3章 園の対応体制

（対応責任者）

第15条 職員に対するカスタマーハラスメント対応責任者（以下、責任者という）は園長又は副園長とし、園長及び副園長が不在の場合は、主任保育士がその職務を代行する。

（職員の報告義務）

第16条 職員は、カスタマーハラスメントに該当する又は該当する可能性がある事案が発生した場合、できるだけ速やかに責任者へ報告し、自ら解決しようとせず、必要に応じて対応を責任者へ引き継ぐものとする。

（単独対応の原則禁止）

第17条 次の場合、職員一人での対応を原則として行ってはならず、速やかに、対応責任者に報告しなければならない。対応責任者が不在の場合は、先輩又は同僚とともに複数人で対応するものとする。

- 一 暴言・脅迫等が継続している場合
- 二 長時間の面談となる可能性がある場合

- 三 過去に同様の問題が発生している場合
- 四 職員が恐怖又は強い心理的負担を感じている場合
- 五 暴力等の危険が予想される場合
- 六 その他責任者が複数対応が必要と判断した場合

（対応者の変更）

第 18 条 職員が当事者となっている事案については、必要に応じて園長、副園長又は主任等対応責任者がその対応を引き継ぐものとする。

- 2 保護者等から職員個人への直接連絡が繰り返されている場合には、保護者に対して園としての連絡窓口を指定することができる。

第4章 カスタマーハラスメントに対する対応手順

（初期対応）

第 19 条 カスタマーハラスメントが疑われる場合、職員は次の手順基本として対応しなければならない。

- 一 職員は、相手方に対し、冷静かつ丁寧に対応する
- 二 相手の話を遮らず、事実関係を確認する。
- 三 その場で安易に非を認めたり、個人的な約束をしたりしない。
- 四 園として確認が必要な事項については、「確認の上、責任者から回答します」と伝える。
- 五 対応困難と感じたときは、速やかに複数名対応へ切り替える。
- 六 対応が困難な場合は、速やかに対応責任者へ引き継ぐ。
- 七 発言内容、日時、場所、対応者等を記録する。

（面談対応）

第 20 条 保護者等との面談について、園は必要に応じて以下の措置を講じることができる。

- 一 園長又は主任等の責任者が同席する。
- 二 面談場所は、他の園児の安全及び保育活動に支障のない保育室外の場所とする。
- 三 面談時間をあらかじめ設定する。
- 四 必要に応じて複数職員で対応する。
- 五 園児の保育中など、対応できない時間帯には面談を行わない。
- 六 言動が、暴言、脅迫等著しく不適切な状況が続く場合は面談を終了する。

（電話対応）

第 21 条 電話による対応については、次のとおりとする。

- 一 長時間に及ぶ場合には、要件を整理する。
- 二 園として確認が必要な場合には、一旦電話を終了し、後日回答する。
- 三 暴言、脅迫等が継続する場合には、「これ以上の対応はできません」と伝え、電話を終了することができる。

四 同一内容の電話が繰り返される場合には、園長等が対応窓口となる。

（対応の終了）

第 22 条 次のような場合、園は対応を終了することができ、対応終了に当たっては、可能な限りその理由を説明する。

- 一 園として必要な説明・回答を行った場合
- 二 同一内容の要求が合理的な理由なく繰り返される場合
- 三 要求内容が園として対応できないものである場合
- 四 暴言、脅迫その他不当な言動が継続する場合
- 五 職員又は園児の安全が確保できないと判断される場合

（行事時の対応）

第 23 条 行事中は、保育及び安全管理を優先し、行事運営を妨げる行為がある場合は、退席要請、個別対応への切替えその他必要な措置を講ずることができる。

第 5 章 危険行為等への対応

（外部との連携）

第 24 条 保護者等による暴力、暴力行為の予告、脅迫、器物損壊、不退去その他犯罪に該当する可能性がある行為が発生した場合、職員の安全確保を最優先とし、必要に応じて、警察、弁護士、自治体その他関係機関に相談又は通報するものとする。

（園内での危険行為）

第 25 条 園内において危険な行為が行われた場合、園は保護者等に対して退室を求めることができる。退室に応じない場合その他安全確保が困難な場合には、警察への通報することができる。

（職員の安全確保）

第 26 条 職員が身の危険を感じた場合には、保護者等への対応よりも職員及び園児の安全確保を優先しなければならない。職員は、危険を感じた場合、対応を中断して対応責任者その他の職員に助けを求めなければならない。

第 6 章 記録・証拠等

（対応記録）

第 27 条 カスタマーハラスメントが疑われる事案については、次の事項を記録し、対応責任者に報告しなければならない。記録は、推測や感想ではなく、できる限り具体的な事実を記載するものとする。

- 一 発生日時
- 二 発生場所

- 三 保護者等の氏名
- 四 対応した職員
- 五 具体的な発言・行為
- 六 要求内容
- 七 園側の説明・対応
- 八 相手方の反応
- 九 他の職員・園児への影響
- 十 今後必要な対応
- 十一 警察、弁護士、自治体等への相談の有無

（証拠の保存）

第 28 条 カスタマーハラスメントの疑われる事実が発生した場合には、次の資料を適切に保存することとする。この場合、個人情報を含む資料については、適切な安全管理措置を講じなければならない。

- 一 電子メール
- 二 SNS 等の投稿画面
- 三 電話対応記録
- 四 面談記録
- 五 園内の防犯カメラ映像
- 六 その他事案の確認に必要な資料

第 7 章 組織体制の整備

（報告義務）

第 29 条 職員は、被害を受けたとき又はその恐れがあるときは、速やかに園長・副園長へ報告しなければならない。

- 2 緊急性が高い場合は、報告を先行し、記録は事後速やかに補完する。

（職員への配慮とケア）

第 30 条 園は、カスタマーハラスメントを受けた職員の心理的負担に配慮し、職員の意見を尊重しつつ、必要に応じて次の措置を講じる。

- 一 対応担当から一時的に外すこと
- 二 管理者による面談
- 三 勤務上の配慮
- 四 医師、医療機関その他専門機関への相談を勧めること
- 五 法人が設置する相談窓口への相談
- 六 その他必要な支援

（不利益取扱いの禁止）

第 31 条 職員がカスタマーハラスメントについて相談又は報告したことを理由として、不利益な取扱いをしてはならない。

（相談窓口）

第 32 条 職員のカスタマーハラスメントに関する相談窓口は園長又は副園長若しくは主任とする。

（秘密保持義務）

第 33 条 相談及び対応に関係した者は、職務上知り得た相談者その他関係者の秘密及び個人情報を正当な理由なく他に漏らしてはならない。

（研修の実施）

第 34 条 園は、職員に対してカスタマーハラスメント防止及び対応のため、カスタマーハラスメントに関する基礎知識、判断基準、初期対応、記録方法、外部連携、個人情報保護等に関する事項等について必要な研修を定期的実施する。

（保護者等への周知）

第 35 条 園は、カスタマーハラスメントに対する基本方針について、園内掲示、園だより、入園時の配布資料、ホームページその他適切な方法により、保護者等へ周知する。

（事案の検証）

第 36 条 重大なカスタマーハラスメントが発生した場合、園は事案を確認・検証し、必要に応じて以下の再発防止策を講じる。

- 一 対応方法の見直し
- 二 職員間の情報共有
- 三 保護者への説明方法の見直し
- 四 園内ルールの見直し
- 五 職員研修
- 六 相談体制の見直し
- 七 外部専門家への相談

（関係法令等との関係）

第 37 条 本規程は、労働関係法令、個人情報保護関係法令、児童福祉関係法令その他関係法令及び国・東京都の指針等に従って運用する。

（規程の改廃）

第 38 条 本規程の改廃は、理事会の決議により行う。

附則

本規程は、令和 8 年 10 月 1 日から施行する。