

はじめに

2026（令和8）年10月1日より、カスタマーハラスメント対策が義務化されます。

本法人で働く全ての職員の人権が尊重され、安心して働くことができる環境を構築するため、本基本方針を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

本法人は、厚生労働省の「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」（令和8年厚生労働省告示第51号）を踏まえ、「提供した保育または療育に関する利用者及び保護者その他顧客等（利用者の家族、取引先担当者、近隣住民を含む）からの言動のうち、職員が従事する業務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る言動により、職員の就業環境を害するおそれがあるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

<対象となり得る行為例>

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

1 要求内容の妥当性を欠くもの

- ・ 本法人に権限のない事項等に関する過度な要求
- ・ 本法人として対応が困難である事項等に関する過度な要求
- ・ 所定の手続を逸脱した過剰な要求

等

- 2 要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える言動
- ・ 暴行、傷害行為
 - ・ 大声を出す、机を叩く、蹴る等の威嚇行為
 - ・ やりとりを録音・撮影してマスコミに提供する、インターネット上に公開すると言及する等の脅迫行為
 - ・ 反社会的勢力とのつながりをほのめかす言動
 - ・ 本法人及び職員の同意なく職員の個人名をインターネット上に公開する等の個人情報公開行為
 - ・ 強要行為
 - ・ 一度の訪問や電話において、繰り返し同じ言動を行うこと
 - ・ 複数回にわたって執拗に訪問や架電（無言電話を含む。）を行うこと、書簡を送付すること等、同じ言動を行うこと
 - ・ 威圧的な言動
 - ・ 何度も同じ内容の説明や謝罪をさせる行為
 - ・ 長時間にわたる電話や対面での執拗な要望やクレーム
 - ・ 不退去、居座り
 - ・ 職員の人格を否定する発言・差別的な発言・性的言動
 - ・ 職員への誹謗中傷・つきまとい行為等の嫌がらせ
 - ・ 職員への精神的な苦痛を伴う言動
 - ・ その他違法・不当な行為
- 等

カスタマーハラスメントへの対応方針

上記のようなカスタマーハラスメント行為が認められた場合には、複数名での対応、サービス提供方法の見直しその他の対応をさせていただくことがあります。また、インターネット上に職員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を行うことも含めて対処いたします。

さらに、悪質と判断した場合には、警察等に連絡の上、厳正に対処いたします。

なお、本法人の保育、子育て支援に関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。