

カスタマーハラスメント防止

への取り組み

保育園は、職員が子どもたちの成長を願い、保護者の皆様、地域の皆様と信頼関係を築きながら、共に歩む場所です。

しかし、近年、一部の利用者等による社会通念上許容される範囲を超えた言動が、職員の心身に大きな負担を与え、就業環境に影響を及ぼすことが課題となっています。

2026年10月1日から、カスタマーハラスメント対策が事業主の義務となります。

私立保育園協会では、職員が安心して専門性を発揮できる環境を整え、子どもたちにより良い保育を提供し続けるため、カスタマーハラスメント防止への取り組みを進めてまいります。



保育現場の特性を考慮し、協会加盟園では、次のような社会通念上許容される範囲を超えた行為には、毅然と対応します。

1 身体的・精神的な攻撃

暴力、突き飛ばし、
大声での恫喝、人格否定、
名誉毀損にあたる暴言



2 威圧的・拘束的な言動

土下座の要求、
長時間にわたる居座りや電話、
執拗な攻め立てや質問、
連絡帳やメールへの過度な返信強要

3 不当な要求

社会通念上相当性を欠く金銭要求、
合理的な理由のない職員の
解雇・異動要求、契約内容を著しく
超えたサービス要求など

※上記は例示であり、個別の状況・目的・態様・頻度等を総合的に判断します。

※あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

資料提供 社会保険労務士法人ゆびすい労務センター

4 プライバシー侵害とデジタルハラスメント

職員のプライバシーを侵害する

- ・ 撮影・録音、
- ・ その情報の不適切な公開
- ・ SNS等での誹謗中傷
- ・ 実名や個人情報の拡散
- ・ 「ネットにさらす」などの威迫行為



保護者の皆様からの正当なご意見・ご要望やご相談を、カスタマーハラスメントとして扱うものではありません。
いただいた声には誠実に耳を傾け、より良い保育、園運営につなげてまいります。
子どもたちが安心して過ごせる環境を守るためには、保護者の皆様と園との相互の敬意と信頼関係が欠かせません。
皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

