ころぽっくる保育園・ころぽくる第二保育園 利用ご家族の皆さま

カスタマーハラスメント対応について

わたくしども職員は日々、子どもと向き合い子どもに寄り添った保育を心がけ支援をしております。しかしながら、保護者さまの次のような行為は精神的に職員を傷つけ、保育の質の低下を招き、園生活での妨げや、保育士等の離職、保育士の不足、へと繋がります。

保護者さまと職員が、大切なお子さまを共に支援ができるより良い環境作りにご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

① 理不尽な指摘・繰り返しの要求や言動

② 身体的・精神的な攻撃

③ 威圧的な言動（大声、威嚇、詰め寄るなど）

④ 差別的・性的な言動

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

⑥ 土下座の要求ほか一方的な謝罪要求

お困りごとがありましたら職員へご相談下さい。

丁寧な支援に繋がるように心掛けます。



令和８年８月吉日

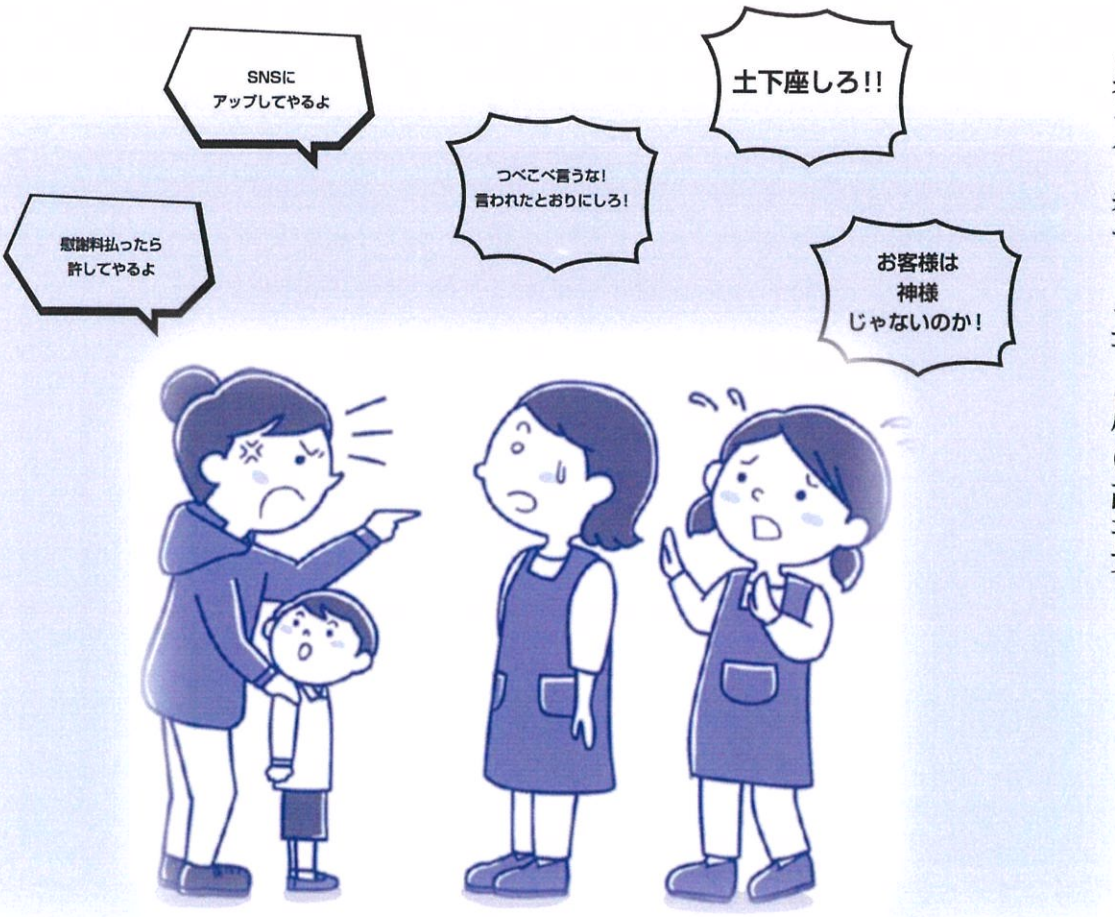
社会福祉法人彩光会

ころぽっくる保育園

ころぽっくる第二保育園

暴力、暴言、土下座の強要・・・

そのクレーム、やりすぎていませんか？



STOP! カスタマーハラスメント

―みなさまに気持ちよく過ごしていただくために―

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、

・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容**等に問題があるもの

・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主張方法**に問題があるもの

が考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

①ひと呼吸、置きましょう！

②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！

③従業員の説明も聞きましょう！

国土交通省　経済産業省　消費者庁　厚生労働省　法務省　警察庁　農林水産省