

大津市立保育園・幼稚園・認定こども園における カスタマーハラスメントへの対応方針

1 はじめに

近年、サービスの利用者から提供者に対するハラスメント、いわゆるカスタマーハラスメントが社会問題化しており、令和7年6月には労働施策総合推進法が改正され、多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図るため、カスタマーハラスメント対策の義務化が示されました。

大津市立保育園・幼稚園・認定こども園（以下、「保育施設等」という。）においても、園の職員、保護者及び地域の皆様で、良好な信頼関係を築き、子どもの健やかな成長を育んでいくことを目的に、「大津市立保育園・幼稚園・認定こども園におけるカスタマーハラスメントへの対応方針」を策定します。

2 カスタマーハラスメントとは

（１）定義

当該方針におけるカスタマーハラスメントは、厚生労働省が示す定義を、保育施設等の状況に合わせて置きかえたもので、以下のとおり定義します。

- ① 園児、保護者、地域の方々、その他の利害関係者が行う、
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により、
- ③ 園の職員の就業環境を害すること。

※園の職員については、有償・無償を問わず、園で働く全ての職員とします。

（参考）【厚生労働省が示す定義】

カスタマーハラスメントとは、以下の3つの要素をすべて満たすものです。

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により、
- ③ 労働者の就業環境を害すること。

3 カスタマーハラスメントの該当行為について

カスタマーハラスメントの該当行為については、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を参考に、代表的な行為を以下のとおり整理しました。

【代表的な行為】

1 要求内容が妥当性を欠く場合

- ・ 法令、契約に基づかない根拠のない返金や補償の要求

2 要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当である場合

- ・ 殴る・蹴る等の身体的な攻撃
- ・ 大声で執拗に責める、人格を否定する等の言動
- ・ 声を荒げる、揚げ足を取る等の職員を威圧する言動
- ・ 謝罪の手段として土下座を要求する行為
- ・ 長時間の職員を叱責する行為
- ・ 長時間の居座り、長電話等の職員を長時間にわたり拘束する行動
- ・ 職員や職業等に関する侮辱的な言動
- ・ わいせつ行為、つきまとい行為
- ・ SNS等で名指して中傷する行為
- ・ 提供できない過剰・過大な教育・保育の要求
- ・ 合理的理由のない謝罪要求
- ・ 職員への処罰の要求
- ・ 保育施設等の都合を無視した一方的な面会要求

4 カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、職員、園児及び保育環境を守るため、「天津市不当要求行為等対応マニュアル」等に従い、必要に応じて警察や弁護士等の外部機関にも相談し、協力をあおぎながら、毅然とした態度で対応いたします。

カスタマーハラスメントへの初期対応は 現場の保育施設が行うこととなりますが、組織的に対応するため、必要に応じて随時、幼保支援課に相談・報告を行うことといたします。幼保支援課は、保育施設等からカスタマーハラスメントに関する相談・報告があった場合は、職員の生命・身体を守るため、園と密に連携して必要な対応を行うこととします。

5 周知・啓発等

(1) 職員への周知・啓発

職員に対しては、①カスタマーハラスメントに関する知識、②カスタマーハラスメント発生時の対応方法などを研修等を通して周知します。

（２）保護者及び地域の方々への周知・啓発

保育施設等でカスタマーハラスメント防止の啓発ポスターを掲示し、周知・啓発を図ります。

（３）再発防止

保育施設等でカスタマーハラスメントが発生した場合は、幼保支援課の支援チームで事案を検証するとともに、必要に応じて専門家からの意見を聴き、再発防止に努めます。

また、カスタマーハラスメントを受けた職員に対しては、幼保支援課と保育施設等で連携しながらケアを行います。

６ 保護者及び地域の方々への対応

大切なお子様を預かる保育施設等では、保護者及び地域の方々からのご意見やお問い合わせについては、不当に制限されるものではありません。

ただ、保護者及び地域の方々からのご意見やお問い合わせが、社会通念上許容される範囲を超えた場合には、子どもの健やかな育ちを目指した保育に支障をきたすことになります。

保育施設等の職員は、子どもの健やかな育ちを、保護者及び地域の方々と一緒に支えていくことを切に願っており、今後も、保護者及び地域の方々からのご意見やお問い合わせに対して、真摯に向き合い、信頼関係の構築に努めてまいります。