

大津市の保育施設等におけるカスタマーハラスメント対応方針

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。

大津市内の保育所・認定こども園・幼稚園・地域型保育事業所（以下、「保育施設等」という。）においては、職員が穏やかな気持ちで保育に専念できる環境を守ることが、結果として「こどもの最善の利益」に直結すると考えています。

大津市では、市内の保育施設等で、職員、保護者及び地域の皆様に、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けるように「大津市の保育施設等におけるカスタマーハラスメント対応方針」を策定します。

2 カスタマーハラスメントとは

保護者等からのクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境や保育環境が害されるものを指します。

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」等に基づき、代表的な行為を以下のとおり整理しました。

- ・ 法令、契約に基づかない根拠のない返金や補償の要求
- ・ 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
- ・ 物を投げる、声を荒げる、揚げ足を取る等の職員を威圧・威嚇する言動
- ・ 謝罪の手段として土下座を要求する行為
- ・ 長時間にわたり必要以上に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等で名指しで中傷する行為
- ・ 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、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、各保育施設等が行うことになりますが、組織的に対応するため、必要に応じて大津市に相談・報告を行うことといたします。

5 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。