

保育園における カスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針

1 はじめに

近年、カスタマー・ハラスメント、すなわち商品やサービスの利用者から提供者に対するハラスメント行為が社会問題となっています。本来、保育園は、園で働く職員が中心となって、保護者及び地域の皆様と良好な信頼関係を築き、ともに協力して園児たちの健やかな成長を育んでいく場所です。

美咲会では、職員一人ひとりが穏やかな状態で気持ちよく保育に専念できること、保護者や地域の方と気持ちの良いコミュニケーションを取っていくことが、園児たちの最善の利益につながるものと考えております。この点について、職員、保護者及び地域の皆様で共通理解を築き、今後も質の高いサービスを皆さまに提供していくため、「保育園におけるカスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針」を作成することにいたしました。

2 カスタマー・ハラスメントとは

(1) 定義

カスタマー・ハラスメントとは、①顧客等から就業者に対し、②その業態に関して行われる著しい迷惑行為であって、③就業環境を害するものを指します。

「顧客等」とは、本方針では保育サービスの提供に関わる園児・保護者・地域の皆様を指します。

「就業者」とは、有償・無償を問わず、保育園で働くすべての職員等を指します。

(2) 行為類型

東京都日野市子ども部保育課『日野市立保育園におけるカスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針(令和7年2月作成)』を基に、代表的な行為類型を以下の通りとします。

【代表的な行為類型】

1 顧客等の要求内容が妥当性を欠く場合

- ① 就業者が提供する保育サービスに瑕疵・過失が認められない
(必要な料金を無料にするよう要求する等)
- ② 要求内容が、就業者の提供する保育サービスの内容とは関係がない
(教育・保育とは関係ないサービスを要求する等)

2 顧客等の要求内容の妥当性にかかわらず、要求と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 ※刑法犯に該当する可能性あり。

- ① 就業者への身体的な攻撃(殴る・蹴る等)
- ② 就業者への精神的な攻撃(大声で執拗に責める、人格を否定する等)
- ③ 就業者への威圧的な言動(声を荒げる、揚げ足を取る等)
- ④ 就業者への土下座の要求(謝罪の手段として土下座を要求する等)
- ⑤ 就業者への執拗な(継続的な)言動(長時間の叱責等)
- ⑥ 就業者を拘束する行動(長時間の居座り、長電話等)
- ⑦ 就業者への差別的な言動(職業等に関する侮辱的な言動等)
- ⑧ 就業者への性的な言動(わいせつ行為、つきまとい行為等)
- ⑨ 就業者個人への攻撃や嫌がらせ(SNSで名指しで中傷する等)

3 顧客等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である場合

- ① 過度な商品交換の要求(担任を他の担任と変更するよう要求する等)
- ② 過度な金銭補償の要求(高額な補償を要求する等)
- ③ 過度な謝罪の要求(正当な理由なく上司の名前で謝罪文を要求等)
- ④ その他不可能な行為や抽象的な行為の要求
(子どもに怪我をさせるな、誠意を見せろ等を要求する等)

3 保護者及び地域の皆様への対応

本来、正当なクレームやご意見は、業務の改善や新たな取組みにつながるものであるため、不当に制限されてはなりません。職員は、園児に質の高い保育・教育を実施していくため、保護者及び地域の皆様に真摯に向き合い、信頼関係の構築に努めてまいります。

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、就業者を守るため、当会の「不当行為等対応基本マニュアル」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します。

5 職員への対応

(1) 周知・研修

職員に対しては、主に以下の事項に関して、必要な周知・研修を行います。

- ・カスタマー・ハラスメントに関する知識
- ・カスタマー・ハラスメント発生時の対処方法
- ・カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口

(2) 再発防止

カスタマー・ハラスメントの被害にあった職員のケア及び再発防止に取り組みます。

令和8年8月1日作成
社会福祉法人美咲会