

ひいらぎ保育園における 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 当法人が運営する認可保育園は、職員、利用者、地域住民が良好な信頼関係を築き、協力して児童の健やかな成長を育んでいくための施設です。職員1人1人が穏やかな状態で気持ちよく職務に専念し、利用者や地域住民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、児童の最善の利益につながるものと考え、ここにカスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針を定めます。

2. 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、①顧客等から職員に対し、②その業務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、職員から商品又はサービスの提供を受ける者であり、今後、商品やサービスの提供を受けることが予期される者も含まれます。本方針では、保育サービスの提供に関わる利用者（児童及びその保護者）・地域住民を指します。

「職員」とは、有償・無償を問わず業務を行うすべての者を指します。本方針では、当法人が定める業務に従事するすべての職員を指します。

ひいらぎ保育園では、東京都「カスタマーハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」を参考に、代表的な行為類型を以下のとおり整理します。ただし、為類型は限定列挙ではなく、実際に発生した個別事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ます。

○ 顧客等の要求内容が妥当性を欠く場合

- ・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など）
- ・要求内容が、職員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など）

○ 顧客等の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

- ・職員への身体的な攻撃（殴る・蹴るなど） ・職員への精神的な攻撃（大声で執拗に責める、人格を否定するなど）
- ・職員への威圧的な言動（声を荒げる、揚げ足を取るなど）
- ・不可能な行為や抽象的な行為の要求（怪我をさせるな、誠意を見せろなど）
- ・職員への執拗な（継続的な）言動（長時間の叱責など）
- ・職員を拘束する行動（長時間の居座り、長電話など）
- ・職員への差別的な言動（職業や年齢などに関する侮辱的な言動など）
- ・職員への性的な言動（わいせつ行為、つきまとい行為など）
- ・職員個人への攻撃や嫌がらせ（SNSで中傷するなど）
- ・過度な要求（担任の変更を要求する、高額な補償を要求する、土下座を要求するなど）

3. 顧客等への対応

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。下記の手順を経た上で、カスタマーハラスメントの適否判断を行います。

- ① 時系列で、起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する
- ② 顧客等の求めている内容を把握する
- ③ 顧客等の要求内容が妥当か検討する
- ④ 顧客等の要求の手段・態様が社会通念上相当か検討する

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、職員を守るため、発生時に職場として適切な判断や対応ができる体制を構築します。また、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

カスタマーハラスメントに対する対処方法や相談窓口について、周知や研修を行います。また、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組みます。

(2026年9月作成)