2026 年 10 月 9 日

保護者各位

社会福祉法人高峰福祉会
瑞穂町立むさしの保育園
園長　小林伸成

カスタマー・ハラスメント対応について

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。未就学児施設においても、カスタマー・ハラスメントによって職員が精神的な不調を起こす、離職するといった事態が起こっています。

職員が穏やかな状態で保育に専念できることが子どもたちにとって最善である点を御理解いただき、下記の内容を御了承くださいますようお願いします。

カスタマー・ハラスメントとは

「顧客からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該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って、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」（厚生労働省、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、2022 年※）

カスタマー・ハラスメントの例（上記マニュアルより）

①保護者の指摘、要求に妥当性がない場合

例：当施設が行う保育に誤りや問題がない

保育に求められるべきものではない指摘や要求（例：集団保育において可能、必要な範囲を超えている）

②指摘、要求の妥当性にかかわらず、不相当とされる可能性が高い場合

例：身体的な攻撃（暴行、傷害。危険な物品を敷地内に持ち込むことも含む）

精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言。SNS 配信等も含む）

威圧的な言動（大声、威嚇、詰め寄る等）

土下座の要求
継続的な（繰り返される)、執拗な（しつこい）言動
拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
差別的な言動　性的な言動
従業員個人への攻撃、要求（プライバシーの侵害等も含む）

③指摘、要求内容の妥当性に照らして、不相応とみなされる場合
例：金銭補償の要求。保育に必要な費用の不払い要求
謝罪の要求（土下座を除く）

こうした事例により、職員が心身に脅威を感じた場合には、警察、弁護士等の外部機関に相談し、協力をあおぎながら毅然とした態度で対応いたします。

注：マニュアルにある「労働者の就業環境が害される」とは、厚労省のパワハラ指針（2020 年）において、「当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指す」。