

学校法人文伸学園における 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。子どもをお預かりする幼稚園においても、カスタマーハラスメントに該当する行為によって、職員が精神的な不調を起こしたり、離職したりする事態が起こっています。

これを受けて厚生労働省は「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和8年厚生労働省告示第51号）（以下「カスハラ防止指針」）を作成しました。このカスハラ防止指針では、事業主が講ずべき措置（義務）として次の事項が明示されました。

- ・事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ・カスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応
- ・対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置
- ・そのほか併せて講ずべき措置（プライバシー保護、不利益取扱いの禁止）

本来、幼稚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、共に協力して園児達の健やかな成長を育んでいく場所です。

綾南幼稚園では、職員1人1人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、子ども達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、今後も質の高い保育を皆さまに提供していくため、「学校法人文伸学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

カスハラ防止指針ではカスタマーハラスメントについて以下のように定義されています。

職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの

※電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

※顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たりません。また、障害者が不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

この定義を踏まえ、綾南幼稚園におけるカスタマーハラスメントを以下のように定義します。

保護者等から職員に対し、その業務に関して行われる社会通念上許容される範囲を超えた著しい迷惑行為及び言動であり、職員の就業環境を害するもの

※「保護者等」とは、保育やそれに付随する行為等の提供に関わる園児・保護者・地域住民を指します。

※「職員」とは、常勤・非常勤に関わらず、綾南幼稚園で働く全ての職員を指します。

※「社会通念上許容される範囲を超えた著しい迷惑行為及び言動」については、(2) 行為類型にて整理します。

(2) 行為類型

綾南幼稚園では、保護者等の言動が社会通念上許容される範囲を超えるかどうかは、要求の内容や手段、行為が起きた経緯、頻度、職員や園児への影響などを総合的に考慮して判断します。

園への相談、苦情、教育・保育内容の改善要望があったことだけで、カスタマーハラスメントと決めつけるものではありません。また、要求内容が妥当な場合でも、その手段が許容される範囲を超えることがあります。反対に、要求内容に問題がある場合でも、そのことだけで直ちにカスタマーハラスメントと判断するものではありません。

園児の発達や安全に関するご相談、配慮の申し出には丁寧に向き合い、個別の事情を確認します。合理的配慮の相談や正当な意見・苦情を妨げないよう、具体的な状況に応じて判断します。

【要求の内容が許容される範囲を超える例】

- ・園の教育・保育や園児の安全と関係のない要求
- ・園の運営方針や利用条件から著しく外れた対応の要求
- ・園児一人ひとりの状況や安全上の制約を踏まえても、実施が著しく困難または不可能な要求
- ・合理的な説明や確認を経ずに、過大な金銭補償や特別な便宜を求めること

【要求の手段が許容される範囲を超える例】

- ・職員への暴行、物を投げるなどの身体的な攻撃
- ・脅迫、侮辱、名誉を傷つける発言、暴言、土下座の強要などの精神的な攻撃
- ・大声で威圧する、職員を一方向的に責め続けるなどの威圧的な言動
- ・同じ要求や連絡を執拗に繰り返す、長時間にわたり対応を求めること
- ・退去を求められても居座る、職員を帰さないなど、行動を拘束すること

【要求の内容が許容される範囲を超える具体例】

- ①園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、園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)

【要求の手段が許容される範囲を超える例】

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

【その他要求が社会通念上不相当である場合】

- ①過度な職員配置・担当変更の要求(担任を他の担任と変更するよう要求するなど職員配置に関する要求等)
- 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その他園の特性上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、特定の子や職員と関わらないようにしろ、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、職員を守るため、別紙「綾南幼稚園 カスタマーハラスメント対応ガイドライン」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。

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対応フローの周知

（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。

6 さいごに

職員は人間であるため、どうしても完璧ではない面があります。それでも、専門家として子ども達の最善の利益を追及しながら日々質の向上に励んでおります。

園児達の健やかな成長にあたっては、関わる全ての大人たちが良好な関係にあることが必要です。そのために、職員一同真摯に取り組んでまいります。

令和8年 10月1日作成
学校法人文伸学園 綾南幼稚園