

カスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針

1. 基本方針策定の経緯

近年、カスタマー・ハラスメント（以下「カスハラ」と言います。）、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。保育園においても、カスハラ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。

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、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。

当法人では、職員1人1人が人権を保障され、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、今後も質の高いサービスを皆さまに提供していくため、「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、就業者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園児・保護者・地域の皆様の指します。

「就業者」とは、労働基準法第9条や労働組合法（昭和24年法律第174号）第3条で規定されるような労働者だけでなく、有償・無償を問わず業務を行う全ての者を指します。本方針では、保育園で働く全ての職員を指します。

(2) 行為類型

当法人では、代表的な行為類型を以下のとおり整理いたします。

ただし、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ること、行為類型は限定列挙ではないことに留意が必要です。

【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 ※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）
- ⑤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）
- ⑥就業者への執拗な（継続的な）言動（長時間の叱責、既に説明した内容を繰り返し求める行為等）
- ⑦就業者を拘束する行動（長時間の居座り、長電話等）
- ⑧就業者への差別的な言動（職業・性別・年齢・容姿等に関する侮辱的な言動等）
- ⑨就業者への性的な言動（わいせつ行為、つきまとい行為等）
- ⑩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、職員を守るため、必要に応じて警察や弁護士等の外部機関にも相談し、協力をおおぎながら、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現場の保育園が行うこととなりますが、組織的に対応するため、必要に応じて随時、川崎市保育課に相談・報告を行うことといたします。

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めます。

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、専門家として園児達の最善の利益を追究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。