

立山町保育施設等における  
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11月  
立山町

## | 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。町内の保育施設等においても、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。

本来、保育施設等は、職員が中心となって、保護者や地域の皆様と良好な信頼関係を築き、共に協力してこどもたちの健やかな成長を育んでいく場所です。

立山町では、保育施設等の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心地よいコミュニケーションを取っていくことが、こどもたちの最善の利益につながるものと考えています。

この点について、保育施設等の職員や保護者、地域の皆様が共通理解を深め、今後も質の高い保育を提供していくことを目指して、立山町では「立山町保育施設等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みます。本方針では、保育サービスの提供に関わることも・保護者・地域の皆様を指します。

「就業者」とは、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）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、町内保育施設等で働く全ての職員を指します。

### (2) 行為類型

立山町では、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「保護者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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、職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義し、以下のような行為が該当すると考えています。

### ○身体的な攻撃

- ・職員に向かって物を投げたり、突き飛ばしたりするなどの暴力行為

### ○精神的な攻撃

- ・人格を否定するような言動
- ・侮辱的な言動
- ・誹謗中傷行為
- ・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責するなどの威迫・脅迫・威嚇行為 過剰・過大な要求
- ・提供できない過剰・過大な教育・保育の要求
- ・法令、契約に基づかない根拠のない返金や補償の要求
- ・同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- ・合理的理由のない謝罪要求
- ・職員への処罰の要求
- ・保育施設等の都合を無視した一方的な面会要求

## 3 保護者や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、不当に制限されることはなりません。職員は、こどもたちに質の高い保育・教育を実施していくため、保護者や地域の皆様に真摯に向き合い、信頼関係の構築に努めます。

## 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、協力を仰ぎながら、毅然とした態度で対応します。

カスタマーハラスメントへの初期対応は現場の保育施設等が行うことになりますが、組織的に対応するため、必要に応じて、立山町に相談・報告を行うこととし、立山町は、保育施設等からカスタマーハラスメントに関する相談・報告があった場合は、職員の生命・身体の安全を守るため、保育施設等と密に連携して必要な対応を行うこととします。

## 5 職員への対応

### (1) 周知・研修

保育施設等は、職員に対し、主に以下の事項に関して周知し、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

保育施設等は、カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを行い、再発防止に取り組みます。

## 6 さいごに

立山町の保育施設等では、こどもたちにとって最善の利益を追求しながら、日々専門性の向上に励んでいます。また、こどもたちの健やかな成長にあたっては、関わる全ての大人が良好な関係にあることが重要です。

各保育施設等において、保護者や地域の皆様との信頼関係の構築に努め、安心安全な組織づくりを目指して真摯に取り組んでまいります。