カスタマーハラスメント対応マニュアル

社会福祉法人 城東福祉会みずほ保育園
制定日：令和　8 年 9 月 15 日

本マニュアルは、労働施策総合推進法（令和 7 年 6 月 11 日改正・令和 8 年 10 月 1 日施行予定）に基づき、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）から職員を守るための対応指針を定めるものである。

第 1 章　カスタマーハラスメントとは

1-1　定義（厚生労働省指針準拠）

カスタマーハラスメントとは、保護者、地域住民等が行う以下のいずれかに該当する言動であって、その手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、保育園職員の就業環境が害されるものをいいます。

要素	具体例
① 過度なクレーム・要求	理不尽な謝罪要求・通常保育と無関係な要求・根拠のない慰謝料要求
② 侮辱・暴言	「馬鹿」「使えない」「辞めてしまえ」などの人格否定発言
③ 脅迫・威圧	「訴えるぞ」「SNS に晒す」「上司を出せ」などの繰り返し要求
④ 不当な長時間対応要求	業務時間外・閉店後にも長時間の電話・滞留を強いる行為
⑤ 差別的・性的言動	特定の属性（性別・年齢・国籍等）を理由にした暴言・侮辱
※ 正当な苦情・クレームは対象外	職員が行う子どもの保育の不備に対する適切な指摘は真摯に対応しなければならない。

第 2 章　みずほ保育園の基本方針

社会福祉法人 城東福祉会みずほ保育園は、カスタマーハラスメントに対して以下の基本方針を定め、

全職員に周知します。

① 職員はカスハラから保護される権利を有する。当園は毅然とした態度で対応し、職員を守る。

② カスハラに該当する行為は、適切な保護者対応・サービス提供の維持を困難にする場合、対象職員と面談の拒否・警察通報等の対応を行う。

③ カスハラ被害を受けた職員が相談・報告した場合、当園は迅速かつ適切に対応し、不利益取扱いを行わない。

④ 本方針は保育園掲示板・研修等を通じて全職員に周知する。

⑤ 本方針は、厚生労働省「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 7 年改正）に基づく。

第 3 章　対応手順

STEP 1: 状況の把握（応対者）

・保護者の要望・クレーム内容を落ち着いて傾聴する
・「保護者のご不満・思いはよく理解しました」と共感を示しつつ記録する
・言動がカスハラに該当するか判断する（第 1 章の定義を参照）

STEP 2: 上司・責任者への報告（応対者）

・カスハラと判断した場合、直ちに園長・主任に報告する
・一人で対応を継続しない（ひとり対応は禁止）
・会話・状況はメモに記録する（日時・内容・相手の言動を記載）

STEP 3: 責任者による対応（責任者）

・責任者（園長）が対応を引き継ぐ
・要求の合理性・社会的相当性を判断し、正当なクレームと不当要求を区別する
・要求が不当な場合は明確に断る（「それには応じかねます」と丁寧かつ毅然と伝える）
・状況に応じて対応打ち切り・電話終了等を行う

STEP 4: 深刻な場合の対応（責任者・法人）

・暴力・脅迫・不退去等は警察へ通報する（迷わず実施）
・法的措置（警告書送付・出入り禁止・損害賠償請求・刑事告訴）の検討
・弁護士・社会保険労務士等の専門家に相談する
・被害職員のケア（心理的フォロー・業務軽減・メンタルヘルス相談）

STEP 5: 事後対応・再発防止（法人）

・カスハラ対応記録シート（別紙）に記録・保管する
・再発防止策を検討・実施する（マニュアル更新・研修・体制整備）
・定期的に対応状況を集計し、職員会議、理事会等で報告する

第 4 章　注意事項

■ 保育園

・家族、地域住民からのハラスメントは職種を問わず対象となる
・園長は被害者のバックアップ体制と迅速な報告ルートを確保する
・暴力行為はいかなる場合も容認せず、状況に応じてサービス継続を断る権限を管理者に付与する

付記　法令根拠

本マニュアルは以下の法令・指針に基づいています。
・労働施策総合推進法（令和 7 年 6 月 11 日改正・令和 8 年 10 月 1 日施行予定）
・厚生労働省「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」
・労働基準法（安全衛生・職場環境整備義務）
・刑法（暴行罪・脅迫罪・業務妨害罪等）
※ 施行日・指針の詳細は厚生労働省公式サイトで最新情報を確認してください。
※ 本資料は一般情報です。個別事案の判断は社会保険労務士・弁護士にご相談ください。

す。