

出した日 (=証拠)。こういう  
文書で「吉日」はダメ!

2024年4月1日

保護者各位

「お知らせ」「お願い」では、伝  
わりません。内容をタイトルに

法人名+理事長、企業名+社長名  
ならなお良い。自治体なら保育課

●●●園  
園長 ●●●●●

## カスタマー・ハラスメント対応について

冒頭に「日頃からご理解、御協力…ありがとうございます」を入れてはいけません。  
理解や協力が欠けている件について伝えるのですから。

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いたします。

このような言動、行動をしかねない人に向けて  
いるので、念のため、かなり丁寧にしました。

### 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

明らかに理不尽な指摘や要求

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)

指摘や要求はたとえ正しくとも、してはいけないこと

#### 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

そもそも、土下座をしちゃいけません

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）

物言いはたとえ穏やかでも、理不尽なことを執拗に要求するのはダメ

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）

「金を払え！」「〇〇は払わない！」

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」。

★たとえ、保育園側に非があって保護者が始めた指摘や要求であっても、それが上記のものであり、職員（園長を含む）が心身の脅威を感じる場合は、ハラスメントです。「自分たちが悪いことをしたのだから、甘んじて受ける」ではありません。「今回の～（園側の非）の件は、今、取り組んで、お伝えしている通りです。それがあっても、〇〇さんがなされていることはハラスメントです」「警察を呼びます」「弁護士に相談します」と言いましょう。最後は、直接には会話をせず、弁護士を通しましょう。「お金が…」？ へたな対応をしていっそうこじれるリスク、さらに職員が保育に専念できず事故等が起こる、職員が離反する、職員が辞める等のリスクを考えても、弁護士費用は高いでしょうか？

★顧客からのパワハラ（カスタマー・ハラスメント）から労働者を守るのは、雇用者の責任です（パワハラ防止法〔改正労働施策総合推進法〕、2019年）

★公立保育園の場合、上記のような内容を園で出すことは困難かもしれません。自治体に弁護士はいますが、そもそも自治体が「パワハラ防止法」を無視して「毅然とした対応」をしない（園にさせない）可能性もあります（「言うことを聞いておけ」「穏便に済ませろ」的な対応）。その場合は、自治労などに相談を。