

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8年2月

一般社団法人立山子育て支援センター

1 はじめに

近年、顧客等からの暴言、脅迫、不当な要求等の著しい迷惑行為、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おります。

令和元年の労働施策総合推進法（いわゆるパワハラ法）の一部改正により、事業主の防止措置が義務化されたことを受けて、厚生労働省は、令和2年1月に「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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2年厚生労働省告示第5号）を策定しました。この指針において、事業主は、カスタマーハラスメントに関して、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取り組みをおこなうことが望ましい旨、被害を防止するための取り組みを行うことが有効である旨が定められています。

立山子育て支援センター（以下「センター」という。）が運営している児童館や放課後児童クラブ等（以下「児童館等」という。）において、カスタマーハラスメントに該当する行為によって、職員が精神的な苦痛や離職を訴える事案が発生しています。

本来、児童館等は、職員が中心となって、保護者等や地域の皆様と良好な信頼関係を築き、共に協力して子どもたちの健やかな成長を育んでいく場所です。

センターでは、児童館等の職員一人ひとりが穏やかな状態で気持ちよく業務に専念できること、保護者等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、児童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、児童館等の職員や保護者等、地域の皆様が共通理解を深め、今後も質の高いサービスを提供していくことを目指して、センターでは「立山子育て支援センター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や取引の相手方であり、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や今後取引する可能性のある者も含みます。本方針では、センターが行うサービスの提供に関わる児童・保護者・施設利用者・地域の皆様・取引の相手方を指します。

「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、センターが運営する施設等で働く全ての職員を指します。

（２）行為類型

センターでは、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・過大なサービスの要求
- ・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
- ・運営施設等の都合を無視した一方的な要求
- ・SNS へ悪評を投稿することや投稿することをほのめかす発言

3 保護者等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、不当に制限されてはなりません。職員は、児童に質の高いサービスを実施していくため、保護者等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をします。

カスタマーハラスメントへの初期対応は現場の職員等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、カスタマーハラスメント対策担当者に相談・報告を行うこととし、担当者は、職員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、職員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

センターは、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

センターは、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、再発防止に取り組めます。

6 さいごに

センターでは、児童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、児童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。

センターにおいて、児童、保護者、施設利用者及び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。