

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

2026 年 2 月 1 日
社会福祉法人 島田福祉会

■方針作成の背景

1. 社会的な背景

カスタマーハラスメント（カスハラ）は、昨今大きな社会問題となっています。顧客等によるカスハラ行為は、その態様により、暴行、傷害、脅迫、強要、名誉毀損、侮辱、業務妨害、不退去などについては、刑法や軽犯罪法等で規制されています。他方で、刑罰法規に触れない程度の迷惑な言動や過度な要求に対する法的な規制や、横断的にカスハラの問題に焦点を当てた法的な規制はありませんでした。また、2024 年 10 月 4 日に制定された「東京都・カスタマー・ハラスメント防止条例」（以下「東京都カスハラ防止条例」といいます）以外に、防止策を義務付ける直接的な規定はありませんでした。

2. 法律における対応

- ・令和元年 6 月 労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止の為に雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。
- ・この改正を踏まえ、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契約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）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な請求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、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行うことが望ましい旨、また、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ました。
- ・令和 7 年 6 月 4 日に、労働施策総合推進法等の一部を改正する法律（以下「カスハラ対策法」といいます）が参議院本会議で可決・成立しました。主な改正点は以下の通りです。
 - ・事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発
 - ・相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
 - ・カスハラに係る事後の迅速かつ適切な対応（カスハラの発生を契機として、カスハラの端緒となった商品やサービス、接客の問題点等が把握された場合には、その問題点等そのものの改善を図ることも含む）

※同法は、カスハラ対策を事業主の「雇用管理上の措置義務」とすることを主な内容とするものです。労働者が 1 人でもいれば、事業主に該当すると考えられます。この義務に違反した事業主は、報告徴求命令、助言、指導、勧告または公表の対象となるため、事業主は、施行日（早ければ 2026 年 10 月頃）までに対応する必要がありますから、新年度に向けて皆さんに法人の指針を提示することになりました。

■当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

法人は、改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義するハラスメントの定義を参考に、以下のような内容を想定しています。

「保護者からのクレーム・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、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」

【カスタマーハラスメントと考えられる行為の具体例】

1. 身体的、精神的な攻撃

→胸をつかむ、殴る、蹴る、ものを投げつける等の暴力行為、セクシャルハラスメントに該当する言動 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為

2. 威圧的・脅迫的な言動

→恫喝・罵声・暴言・土下座の要求等の言動 マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

3. プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動

→職員のプライバシーを侵害する行為 職員を無断で撮影、録画、録音する行為 SNS 等への法人や職員の信用を棄損させる内容の投稿

4. 継続的・執拗な言動

→要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

5. 拘束的な言動

→電話や対面での長時間の拘束 施設からの不退去や不当な居座り

6. 正当な理由のない要求

→正当な理由のないサービス 金銭、特別扱いの要求 正当な理由のない謝罪の要求

7. 正当な理由のない職員自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為

8. 保育方針等に関して不当な圧力をかける行為

9. その他不適切な言動・職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

■カスタマーハラスメント発生時の当法人の対応

当法人では、ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応するため、外部機関（弁護士、警察等）との連携を強めています。その上で、実際ハラスメントが発生した場合には、外部機関からの協力を仰ぎながら、毅然とした態度で対応します。

■カスタマーハラスメント防止を強化するための当法人の対応

ハラスメント対策の第一歩は、適切な運営を心がけることです。つまり、職員一人ひとりが日々の業務において、「**保育園職員の専門性を生かして考え、子どもにとって、保護者にとって、最善の利益を提供するという意識を持つ**」ことから始まります。その上で、以下のような対策を実施します。

【園内編】

1. カスタマーハラスメントから職員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に職場として適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、職員が専門の弁護士に相談できる仕組みを整備します。
2. ハラスメント事案を通じて、実際の対応やその経過を園内で共有し、ノウハウ蓄積に向けて情報の保存を強化します。
3. カスタマーハラスメントへの対応方法や手順を定め、職員に必要な教育を行います。
4. カスタマーハラスメントを受けた職員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。
5. 事案の経緯を確認できる媒体の設置を進めます。
6. 自らが保護者にハラスメントを行うことの無いよう、職員に啓発を行います。

【園外編】

1. カスタマーハラスメントが認められた場合は、職員を守る為毅然とした対応を行い、必要により、サービスの提供や対応を中止します。
2. 悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。