白鷹町教育・保育施設における
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８年９月

白鷹町

1　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おり、教育・保育施設においても、カスタマーハラスメントに該当する行為によって、労働者が精神的な不調を起こす、離職する、といった事態が全国的に発生しています。

教育・保育施設では、労働者が中心となり、保護者や地域との信頼関係の構築を大切にしながら、こどもたちの健やかな成長を支える重要な役割を担っています。このような環境がカスタマーハラスメントによって損なわれることがないよう、白鷹町では「白鷹町教育・保育施設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

この基本方針において、以下のとおり定義します。

1.「カスタマーハラスメント」
①施設利用者等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた（※1）ものにより、③労働者の就業環境が害される（※2）ものであり、①から③を全て満たすものを指します。
2.「施設利用者等」
教育・保育サービス（以下、「サービス」という。）の提供を受ける者を指し、今後、サービスの提供を受けることが予期される者を含みます。※3
3.「労働者」
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。※4

※1　「その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた」言動とは、社会通念に照らし、当該施設利用者等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、または手段や態様が相当ではないものを指します。

※2　「労働者の就業環境が害される」とは、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。

※3　本方針では、サービスの提供に関わるこども・保護者・地域の方々を指します。

※4　本方針では、町内教育・保育施設で働く全ての職員を指します。

（2）行為類型

本方針では、厚生労働省による「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８年厚生労働省告示第 51 号）を基に、以下のような場合、カスタマーハラスメントに該当することとします。

１．言動の内容が社会通念上許容される範囲を超える場合
①そもそも要求に理由がない又はサービスと全く関係のない要求 ・性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。 ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求 ・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。 ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求 ・こどもに怪我をさせるな、担任を変えろ、誠意を見せろ、といった要求。 ④不当な損害賠償要求 サービスの内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。
２．手段や態様が社会通念上許容される範囲を超える場合
①身体的な攻撃（暴行、傷害等） ・労働者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 ②精神的な攻撃 （脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等） ・施設の物を壊すことをほのめかす発言や、ＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。 ・SNS 等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。 ・労働者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。 ・土下座を強要すること。 ・盗撮や無断での撮影をすること。 ・労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。 ③威圧的な言動 ・大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。 ・反社会的な言動を行うこと。 ④継続的、執拗な言動 ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。 ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。 ⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁） ・長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。

3　保護者や地域の方々への対応

労働者の安全や精神的健康を害する恐れのある行為については、毅然とした対応を行う必要があります。一方で、保護者や地域の方々からの正当な意見やクレームについては、業務の改善や新たな取組みにつながるものであることから、教育・保育施設はこどもたちに質の高い教育・保育を実施していくため、保護者や地域の方々に真摯に向き合い、信頼関係の構築に努める必要があります。

4　教育・保育施設の対応

（1）カスタマーハラスメントに関する方針の明確化

労働者を保護するため、カスタマーハラスメントの内容及びカスタマーハラスメントへの対応方法を定めることとします。

（2）労働者への周知・研修

カスタマーハラスメントを具体的に理解し、現場対応を迅速かつ適切に行うため、教育・保育施設が労働者に対し、主に以下の事項に関して周知及び研修を行うこととします。

・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応方法

（3）相談窓口の設置

相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知することとします。また、相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じて適切に対応できるようにすることとします。

（4）再発防止策の実施

カスタマーハラスメントの発生を契機として、カスタマーハラスメントの原因や背景となったサービスにおける問題や施設利用者等とのコミュニケーションの不足などが把握された場合には、その問題そのものの改善を図ることとします。

5　カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

（1）教育・保育施設の対応

教育・保育施設におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護することとします。

（対処の内容の例）

・労働者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
・可能な限り労働者を一人で対応させないこと。また、必要に応じて当該労働者に代わって管理監督者等が対応すること。
・施設利用者等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっ

ては個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守し、施設利用者等の個人情報を適切に取り扱うこと。

・労働者から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退園を求めたり、電話を切ったりすること。

・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。

・現場対応が困難な場合においては、運営主体へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。

・事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

・カスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

・必要に応じて白鷹町に相談･報告を行うこと。

（２）白鷹町の対応

白鷹町は、教育・保育施設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、労働者の生命・身体の安全を守るため、被害の程度や内容に応じて弁護士等の外部機関への相談を促し、教育・保育施設と密に連携し対応することとします。

6　最後に

白鷹町の教育・保育施設では、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ただいています。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。

白鷹町では、各教育・保育施設と密接に連携しながら、本方針の周知を徹底し、こどもたちの成長を支える環境を維持することができるよう、カスタマーハラスメントの発生防止に努めてまいります。