

カスタマーハラスメント対応マニュアル
ー 保護者・家族等からのカスタマーハラスメントへの対応 ー

第1条（目的）

本マニュアルは、「カスタマーハラスメント防止規程」に基づき、園児の保護者、家族、送迎者、来園者、地域住民、取引先その他園の教育・保育に係る者（以下「保護者等」という。）から、職員がカスタマーハラスメントを受けた場合の具体的な対応方法を定めるものである。

カスタマーハラスメントへの対応を職員個人に委ねることなく、園として組織的に対応し、職員の安全及び心身の健康を確保することを目的とする。

第2条（基本原則）

職員は、次の5つを基本原則として対応する。

- ① 正当な苦情・要望には誠実に対応する。
- ② カスタマーハラスメントを職員一人で抱え込まない。
- ③ 判断に迷った場合は、直ちに上司・管理者へ報告する。
- ④ 暴力・脅迫等がある場合は、顧客対応より職員の安全確保を優先する。
- ⑤ 悪質な場合は、園として対応を終了し、警察・弁護士等と連携する。

第3条（カスタマーハラスメントの判断）

保護者等から苦情や要求があったことだけをもって、カスタマーハラスメントとは判断しない。

次の事項を総合的に検討する。

（1）要求内容に妥当性があるか

例えば、

- ・ 園側に教育・保育、給食、送迎その他園の対応上の問題があった
- ・ 説明不足があった
- ・ 職員の対応に問題があった
- ・ 重要事項説明、利用契約その他の説明と異なる対応があった

などの場合には、まず園側の事実確認を行う。

（2）要求方法・態様が社会通念上相当か

要求内容に一定の理由があっても、

- ・ 暴力
- ・ 脅迫
- ・ 暴言

- 人格否定
- 長時間拘束
- 執拗な繰り返し
- 土下座の要求
- 過大な金銭要求

等が行われた場合は、カスタマーハラスメントとなる可能性がある。

第4条（認定こども園として特に確認する事項）

保護者等の言動をカスタマーハラスメントと判断する前に、園児の安全、健康、発達及び最善の利益を踏まえ、園側の教育・保育、説明又は対応に問題がなかったかを確認する。

2 次の事項を確認する。

- （１）園児への教育・保育、給食、送迎、事故対応その他園の対応に問題がなかったか。
- （２）重要事項説明、利用契約、行事、費用その他について十分な説明を行っていたか。
- （３）職員の保護者対応、電話、連絡帳、メール等の対応に問題がなかったか。
- （４）園児の発達特性、障害特性、家庭状況その他個別の事情に必要な配慮を行っていたか。
- （５）園側に改善又は是正すべき事項がないか。
- 3 保護者等から園児の教育・保育、安全又は合理的配慮に関する申出があったこと自体を、カスタマーハラスメントとして取り扱ってはならない。
- 4 園側に一定の問題が認められる場合であっても、暴力、脅迫、人格否定、長時間拘束その他社会通念上相当でない言動まで職員が受忍する必要はない。

第5条（現場での基本対応）

保護者等から苦情・要求があった場合には、まず内容を確認する。

対応例

「ご不快な思いをされたことについて、まず状況を確認させてください。」

「どのようなことがあったのか、順番にお聞かせください。」

この段階で安易に、

「こちらが悪かったです。」

「すべて対応します。」

など、事実確認前に園の責任を認める発言をしない。

第6条（暴言・威圧的言動が始まった場合）

相手が大声、暴言、侮辱的発言等を始めた場合でも、職員が同じような口調で言い返してはならない。

冷静に中止を求める。

第1段階

「お話はお伺いします。ただ、大きな声でのお話はお控えください。」

「ご意見についてはお聞きますが、職員に対するそのような発言はお控えください。」

第2段階

改善されない場合は明確に警告する。

「先ほどもお願いしましたが、そのような発言が続く場合には、これ以上の対応を続けることができません。」

この段階で、原則として上司・管理者へ報告する。

第7条（管理者への交代）

次の場合には、担当職員だけで対応せず、上司又は管理者へ交代する。

- 暴言が繰り返される
- 威圧的な態度が続く
- 同じ要求を繰り返す
- 職員の処分を要求する
- 金銭を要求する
- 土下座等を要求する
- 「責任者を出せ」と要求する
- 職員が恐怖・強いストレスを感じている
- 担当者では判断できない要求がある

管理者は、可能な限り複数名で対応する。

第8条（長時間の電話・面談への対応）

同じ内容の主張・要求が繰り返され、説明を尽くしても終了しない場合には、対応終了を予告する。

対応例

「ご意見については十分お伺いしました。当園からの回答についてもご説明しておりますので、この件についての本日の対応は終了させていただきます。」

それでも続く場合には、

「これ以上同じ内容が続く場合には、電話を終了させていただきます。」

と明確に伝える。

改善しない場合には、管理者の判断により対応を終了する。

第9条（過大・不合理な要求）

次のような要求については、その場で職員が承諾しない。

- 法的根拠のない金銭要求
- 過大な慰謝料・補償
- 職員の解雇・異動・懲戒要求
- 土下座要求
- 教育・保育上必要な範囲を著しく超える特別扱いの要求
- 他の園児・保護者に不利益を与える要求
- 職員の住所・電話番号等の個人情報の要求

対応例

「そのご要望については、私の判断でお答えすることはできません。園として確認した上で回答いたします。」

第10条（録音・撮影への対応）

無断で職員を撮影・録音していることが確認された場合には、園のルール及び状況に応じて中止を求める。

特に、

- 他の園児・保護者が映り込む
- 園児・保護者の個人情報が含まれる
- 職員への威圧目的で撮影する
- SNS への公開を示唆して脅す

場合には管理者へ報告する。

「園内には園児・保護者の個人情報がありますので、撮影はお控えください。」

第11条（SNS 等への投稿を示唆された場合）

「ネットに全部書く。」「職員の名前と写真を SNS に載せる。」

などと言われても、それを理由として不当な要求に応じない。

対応例

「SNS への投稿を理由としたご要求にはお応えできません。ご意見については園として適切に対応いたします。」

悪質な誹謗中傷、個人情報の公開等が確認された場合には、園長又は法人本部及び必要に応じて弁護士等へ報告する。

第12条（暴力・脅迫等への対応）

次の行為については、通常の苦情対応から切り離して対応する。

- 殴る・蹴る
- 物を投げる
- 胸ぐらをつかむ
- 刃物等を示す
- 「殺す」「家を調べる」等の脅迫
- 出入口を塞ぐ
- 職員を追い回す
- 職員の退室を妨害する

対応

- ① 職員の安全を確保する
- ② 園児及び他の職員を安全な場所へ移動させる
- ③ 管理者へ直ちに連絡する
- ④ 必要に応じて 110 番通報する
- ⑤ 防犯カメラ、録音、目撃者等の証拠を確保する

職員に「最後まで話を聞かなければならない」と考えさせない。

生命・身体に危険がある場合は、対応を中止して安全確保を最優先する。

第 13 条（退去を求める場合）

暴言、威嚇、暴力等が継続し、園運営や他の園児・保護者へのサービス提供に支障が生じている場合には、管理者が退去を求める。

対応例

「これ以上この状態でお話を続けることはできません。本日の対応は終了しますので、お帰りください。」

退去要求に応じず、危険がある場合には警察への通報を検討する。

第 14 条（警察・弁護士等への相談）

次の場合には、園長又は法人本部、事業所長等と協議し、警察又は弁護士等への相談を検討する。

- 暴行・傷害
- 脅迫
- 器物損壊
- 不退去
- 職員へのつきまとい
- 悪質な SNS 投稿
- 職員の個人情報の公開
- 継続的・執拗な要求

- 高額な金銭要求
- その他園だけでの対応が困難な事案

緊急性が高い場合には、事前の協議を待たず 110 番通報する。

第 15 条（職員から相談・報告があった場合）

管理者は、

「それくらい我慢してください。」

「保護者だから仕方がない。」

「あなたの対応が悪かったのではないか。」

などと安易に処理してはならない。

まず職員から事実を聞き取り、心身の状態を確認する。

必要に応じて、

- 当該保護者等への対応から外す
- 担当者を変更する
- 休憩を取らせる
- 勤務場所等を一時的に変更する
- 医師、産業医等への相談を案内する

などの措置を行う。

相談・報告したことを理由として不利益な取扱いを行ってはならない。

第 16 条（記録）

カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案が発生した場合には、次の事項を記録する。

1. 発生日時
2. 発生場所
3. 相手方
4. 対応した職員
5. 相手方の具体的な発言・行動
6. 相手方の要求内容
7. 職員の対応
8. 管理者の対応
9. 警告の有無
10. 対応終了の有無
11. 警察・弁護士等への相談の有無
12. 職員の心身の状況
13. 今後の対応方針

「ひどい暴言だった」ではなく、可能な限り実際に発せられた言葉や行動を具体的に記録する。

第17条（事案発生後の検証）

重大な事案又は繰り返し発生する事案については、園として事案を検証する。

検証する事項は、

- 初期対応は適切だったか
- 管理者への報告は適切だったか
- 職員を一人で対応させていなかったか
- 園側に改善すべき点はなかったか
- 園児の発達特性、障害特性、家庭状況等への配慮は十分だったか
- 再発防止策が必要か

等とする。

第18条（職員への教育・研修）

園は、職員に対し定期的にカスタマーハラスメント研修を実施する。

特に管理者については、

- カスハラか正当な苦情かの判断
- 職員から相談を受けた場合の対応
- 対応を終了する判断
- 警察・弁護士等との連携
- 被害職員へのフォロー

について研修を行う。

第19条（対応フロー）

保護者・家族等から苦情・要求

↓

まず傾聴・事実確認

↓

正当な苦情・要望か？

↓

YES

↓

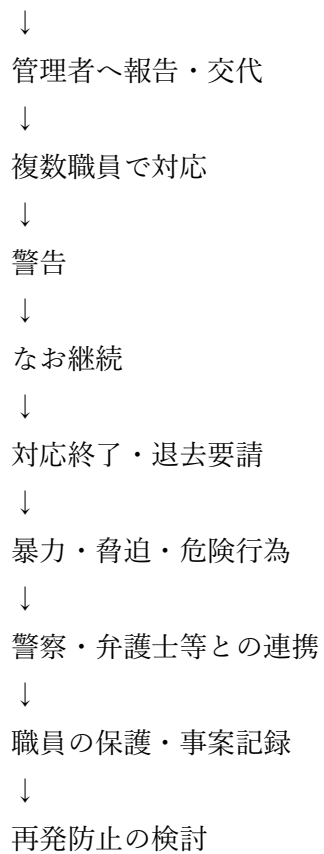
NO・疑いあり

↓

通常の苦情対応 暴言・威圧等を中止するよう要請

↓

改善しない



第20条（職員が覚えておく「5つのルール」）

- ① 一人で抱え込まない
- ② その場で安易な約束をしない
- ③ 暴言等には「やめてください」と明確に伝える
- ④ 危険を感じたら対応を中止する
- ⑤ 必ず記録し、組織で対応する

附則

本マニュアルは、令和8年10月1日から施行する。