

保育系弁護士がゆく

少子化時代をサバイブする園の護身術

第31号

カスタマーハラスメントへの対策について

レーヴ法律事務所では、全国の園の顧問弁護士として園・先生方のトラブル・悩みごとに対応しています。

事務所に寄せられる様々なご相談を基に、園に役立つ情報をお届けします。

レーヴ法律事務所弁護士。
大阪電気通信大学工学部電子工学科卒業、半導体製造会社にエンジニアとして勤務した後、金沢大学大学院法学研究科法務専攻修了。2012年弁護士登録。
2021年に保育園・幼稚園・こども園でのトラブルや法律問題を主に扱うレーヴ法律事務所に参画。



弁護士
今西 淳浩

I ntroduction

1. はじめに

サービスを提供する者とサービスを受け取る者（お金を支払う者）との関係は本来対等であり、お金を支払う者が偉いわけではありません。ところが「お客様は神様です。」というフレーズがあるように、サービスを受け取る者のなかには「私は偉い。」と勘違いをしているのではないと思われる振る舞いをする者が一定数存在し、それが社会問題になっています。当事務所でも、保護者からの職員に対するカスタマーハラスメント行為についての相談が多く寄せられているところです。

先月号では、職員を守るためにカスタマーハラスメントへの対策が求められるというお話をしましたが、本号では、カスタマーハラスメントへの対策として、具体的に何に取り組めば良いのかというお話です。

R esponsibility

2. 事業者（園）の責務 （東京都カスタマー・ハラスメント条例より）

カスタマーハラスメントが社会問題となり、令和7年4月には、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例が全国に先駆けて施行されることになりました。

この条例では、カスタマーハラスメントを「顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為（暴行、脅迫その他違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為）であって、就業環境を害するもの」と定義し（第2条）、「何人も、あらゆる場面において、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。」（第5条）としています。そして、事業者の責務については、(I)カスタマーハラスメントの防止に主体的に取り組む、(II)都が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するように努める、(III)就業者がカスタマーハラスメントを受けた場合、速やかに就業者の安全を確保する、(IV)カスタマーハラスメントを行った顧客等に対し、その中止の申し入れその他必要かつ適切な措置を講じるように努める、と定めています（第9条）。

本条例はあくまで東京都にある園が対象ですが、他の道府県の園でも上記(I)、(III)、(IV)について取り組んでいく必要があります。



A ttempt

3. 園としての取り組み

具体的な取り組み内容については、厚生労働省がHPに掲載している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が参考になります。

まずは、マニュアルを一読することから、カスタマーハラスメント防止の取り組みをスタートしましょう。



C heck

4. 参照先

(1)東京都カスタマー・ハラスメント条例

https://www.reiki.metro.tokyo.lg.jp/reiki/reiki_honbun/g101RG00005328.html

検索ワード（東京都カスタマー・ハラスメント条例、全文）

(2)カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

検索ワード（厚労省、カスハラ対策マニュアル）



この号について園でも話し合ってみよう



園の困りごと、何でもお問合せください

～園の顧問弁護士～ レーヴ法律事務所

[東京弁護士会所属]

■弁護士 / 保育士 柴田 洋平
TEL: 03-5336-3390

■弁護士 板垣 義一

Email: reve.info@reve-law.jp

■弁護士 今西 淳浩

■弁護士 / 公認会計士 中谷 健二

HP: <https://www.reve-law.jp/>

