

# 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46号

### 法律に則った カスタマー・ハラスメント対策を

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。

レーヴ法律事務所共同代表。  
慶応義塾大学法学部政治学科卒業、早稲田大学大学院法務研究科修了。2011年に弁護士登録。

2019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の共同代表に就任。



弁護士  
板垣 義一

## Topic

カスタマー・ハラスメントが社会問題化する中で、法律の改正により、今年の10月1日から、いかなる企業や組織においても、カスハラ防止のために必要な措置を講じることが義務付けられました。つまり、園も適切に対応しなければなりません。先日、この件に関して、国から事業主が行うべきことに関する指針が示されました。この指針では、職場におけるカスハラを防止するために、以下の措置をとらなければならないとされています。

- カスハラには毅然とした態度で対応して職員を保護する旨の方針を明確化し、周知・啓発すること。
- カスハラの内容とその対処への内容を職員に周知すること。
- カスハラ相談の窓口をあらかじめ定め職員に周知するとともに、窓口担当者が適切に対応できるようにすること。
- カスハラ相談があった場合に、事実関係を迅速かつ正確に確認し、カスハラの実事が確認できた場合には速やかに被害者に対する配慮措置を適正に行うこと、さらには再発防止に向けた措置をとること。
- 特に悪質と考えられるカスハラ行為への対処の方針をあらかじめ定めること。
- カスハラ相談については相談者のプライバシーに配慮するとともに、相談があったこと等を理由として不利益な取り扱いをしないこと、これらを職員に周知すること。

具体的に何をすべきかが大事ですが、要するに、カスハラ対応マニュアル等を作成して相談窓口も設置することで職員を安心させるとともに、カスハラ対応方針を対外的に公表して、保護者等の利用者に対してはカスハラと判断した場合には適宜の対応を行うことを周知していくことが必要ということです。

レーヴ法律事務所では、カスハラ対応マニュアルの作成のお手伝いはもとより、カスハラ事案に対する相談を受けることも多く、園の代理人となって対応に当たった経験も非常に豊富です。園のカスハラ対策でお困りでしたら、レーヴ法律事務所までお声掛けください。



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 ■弁護士 今西 淳浩  
Email: reve.info@reve-law.jp

■弁護士/公認会計士 中谷 健二  
HP: <https://www.reve-law.jp/>

