

労務トラブル検定

《今月のテーマ：どうする!?保護者対応&カスタマーハラスメントその2》



☞：下の①～⑤について、正しいと思う場合は「○」を、間違っていると思う場合は「×」を解答欄に記入してみましょう。

	問題 ★保育施設の事例より出題★	解答欄
①	保護者から職員に対して暴言や威圧的な言動があった場合でも、担当した職員は最後まで責任をもって一人で話を聞き続けなければならない。	
②	子育て相談で保護者から「他の保護者より手厚く対応してほしい」と要求され、業務に支障が出るほど毎回長時間の個別対応を求められても、要望通り応じ続けるべきである。	
③	保護者から職員に対する暴言や脅迫的な発言があった場合、後から事実関係を確認できるよう、日時や場所、発言内容、対応者、対応状況などを記録しておくことが望ましい。	
④	カスタマーハラスメント対策として、園は相談窓口の設置や事後の事実確認に加え、特に悪質な事案への対処方針をあらかじめ定めて職員に周知することも義務付けられる。	
⑤	保護者からの電話やSNSでのやり取りは対面での言動ではないため、カスタマーハラスメント対策における「言動」には含まれない。	

山折り

【解答・解説】

- ① 【×】暴言や威圧的な言動が続く場合は、職員の安全や就業環境を守るため、対応を中断したり、管理職等に交代したりする等の対策をし、**可能な限り職員を一人で対応させず、園として対応することが重要です。**
- ② 【×】要求が行き過ぎており、業務に支障が出るような場合は、**カスタマーハラスメントに当たる可能性があります。**園として対応できる範囲を決めておき、それを超える要求には応じ続ける必要はありません。
- ③ 【○】カスタマーハラスメントが疑われる場合は、上述の項目を記録しておきましょう。園内での情報共有や、その後の対応の検討に役立ちます。
- ④ 【○】令和8年10月1日から義務化されるカスハラ対策では、**特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処方針をあらかじめ定め、職員に周知し、当該対応を行うことができる体制を整備することが求められています。**これは他のハラスメント対策にはない特徴的な措置です。
- ⑤ 【×】「言動」には、電話やSNS等のインターネット上での行為も含まれます。**対面でのやり取りに限らず、幅広い手段による言動がカスハラ対策の対象となります。**

★ワンポイントアドバイス★

カスタマーハラスメントへの対応は、個人に任せず、園全体で考えることが大切です。行き過ぎた要求には、職員一人で判断せず、管理職に共有したうえで、応じられない理由を伝えて丁寧に断り、記録を残しましょう。相談窓口や対応方法をあらかじめ整理し、職員を守る体制を整えることが重要です。令和8年10月1日からは、事業主にカスハラ対策が義務化されます。今のうちに園の対応方針を確認しておきましょう。