カスタマーハラスメント
対応マニュアル

第１版

鈴鹿私保連ハラスメント検討部会

改定履歴

版数	発行日	施行日	改定箇所	改定内容
第1版	2026/1/27	2026/4/1		初版発行

園におけるカスタマーハラスメント防止指針

第 1 章 総則

1. 目的

・本マニュアルは、保育園・こども園（以下、園）におけるカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）を防止し、適切に対応するための指針を定める。
・職員の安全と精神的健康を守りながら、保護者との適切な関係を維持することを目的とする。

2. カスハラの定義

カスハラとは、「保護者らから職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような行為を示す。

・理不尽な要求（無理なルール変更、特別待遇の要求など）
・暴言・脅迫（人格否定、威嚇、罵倒、差別的発言など）
・執拗なクレーム（電話等による長時間の拘束、何度も同じ内容で苦情を繰り返すなど）
・物理的な威圧・攻撃（机を叩く、大声を出す、暴力行為など）
・園の職員の信用を棄損させる内容や個人情報等の SNS への投稿

3. 基本方針

・職員は、カスハラを受けた場合は一人で対応しない。
・園として統一した対応を行い、個別に譲歩しない。
・記録を取り、必要に応じて専門機関（行政・弁護士・警察）と連携する。

第 2 章 カスハラの対応手順

1. 初期対応（第一報対応）

・冷静に対応し、相手の話を一度は最後まで聞く。
・感情的にならず、毅然とした態度を保つ。
・明らかに理不尽な要求の場合、「申し訳ありませんが、園の規則上対応できません」と説明する。

2. 対応のルール

■電話対応

・クレームの内容を簡潔に記録する。
・長時間（10 分以上）の通話は避け、「担当者に確認して折り返します」と伝える。
・罵倒・暴言があれば「落ち着いてお話しいただけない場合は対応できません」と伝え、通話を終了する。

■面談対応

・原則として、30 分までとを目安とし、状況に応じて 1 時間程度とする。

・複数名で対応し、一人で対応しない（教職員、もしくは管理職が同席。場合によっては、関係機関等の同席の場合もあり）。

・ メモや録音で記録を残す。

・ 言動がエスカレートした場合、「これ以上の対応はできません」と伝え、退席する。

■メール・文書対応

・ すべてのやり取りを記録に残すため、できるだけ書面でのやり取りにする。

・ 園としての対応方針を簡潔に伝える。

・ 必要に応じて「これ以上同様の要求には対応いたしかねます」と伝える。

3. エスカレートした場合の対応

■ 威嚇・暴言・執拗な要求が続く場合

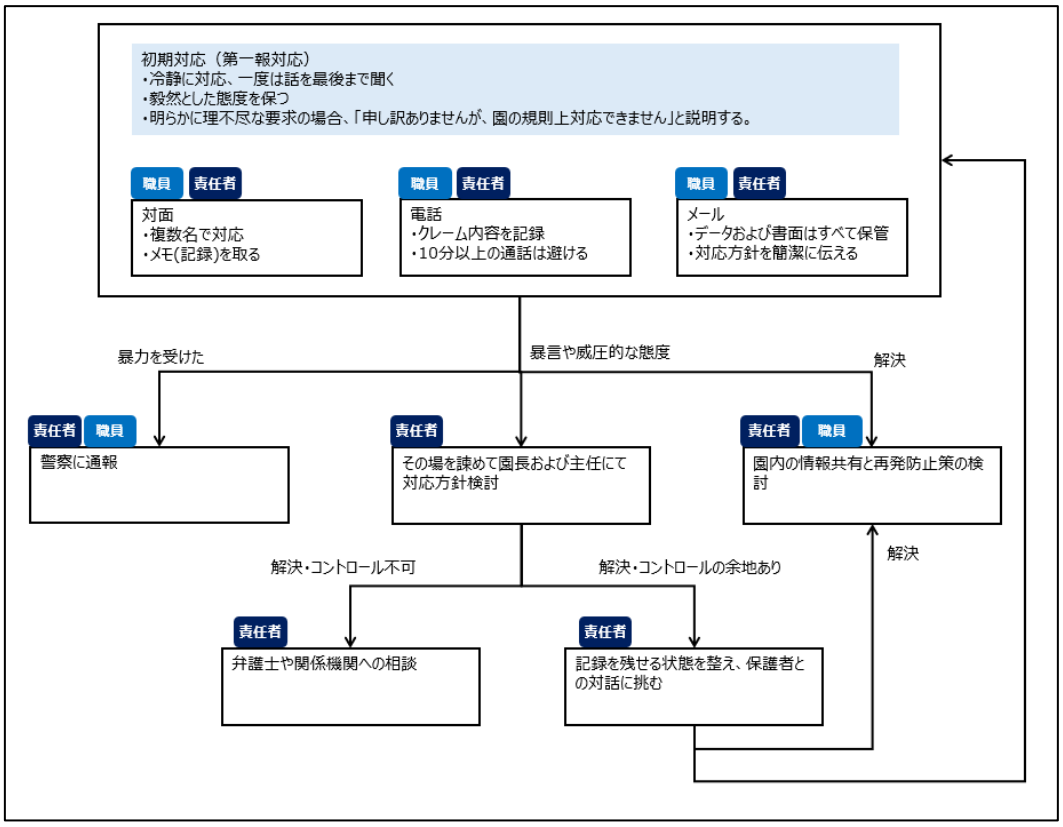
・「これ以上の対応はいたしかねます」と伝え、会話を打ち切る。

・ 警察への相談を視野に入れる（特に脅迫や暴力行為があった場合）。

・ SNS や口コミサイトで誹謗中傷された場合、事実と異なる内容については、法的対応も検討する。

・ 弁護士や行政機関と相談し、適切な対応をとる。

4. 対応フロー図



第 3 章　記録と報告

1. 記録の重要性

・ すべてのカスハラ事例について、日時・相手の名前・内容・対応者・対応結果を記録する。
・ 書面やメールでのやり取りは保管する。

2. 報告の流れ

・ 職員がカスハラを受けた場合は、速やかに園長または主任に報告する。
・ 園全体で対応方針を共有し、必要に応じて弁護士・行政機関と相談する。

第 4 章　再発防止策

1. 保護者への啓発

・ 入園時に「重要事項説明書」と「ハラスメント防止方針」を明示し、保護者に理解を求める。
・ 園便り（SNS 含む）や掲示で「職員への過度な要求には対応できない」ことを周知する。

2. 職員の研修

・ 定期的に「カスハラ対応研修」を実施し、対応スキルを向上させる。
・ ケーススタディを通じて、実際の対応方法を学ぶ。

3. 外部機関との連携

・ 市町村の担当課や関係機関と連携し、相談窓口を活用する。
・ 必要に応じて弁護士や専門家に相談し、適切な対応を検討する。