



あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

マーケット開発部 市場開発室 室長 森田 輝 (もりた あきら)

本年2月の東京都議会で、小池百合子知事がカスタマーハラスメント(カスハラ)を防止する条例を制定する方針であることを表明して以降、大手百貨店や小売店、鉄道・バス事業者などの企業においても、カスハラ対策に関する規程や方針を制定したという報道が目につくようになりました。近年深刻化している人手不足の問題もあり、企業が悪質で過剰なクレームから従業員を守ることは、従業員に対する安全配慮義務だけでなく人材の確保・定着という観点からより重要であると言えるでしょう。

保育や介護福祉の業界も例外ではありません。実際にご家族からの理不尽で身勝手な要求を受け入れてしまうなどの対応の誤り等が原因となり、貴重な人材を失ってしまった事例もあります。本稿では、保育業界におけるカスハラ対策を改めて考えていきたいと思えます。

一般的に、商品やサービス等への改善を求めることをクレームといいます。英語の“claim”は「要求する」「主張する」などの意味が含まれる表現ですが、一方、カスハラと言われる行為は、所謂「悪質」または「過剰」なクレームを指すと言ってよいでしょう。正当なクレームは真摯に対応することで安全・安心な保育の向上に資する貴重なお申し出になることもあります。

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)

一方でこれらの行為は、2022年2月に厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」にカスハラとして取り扱う行為として挙げられているものです。これらの悪質な行為は、職員の心身に悪影響を及ぼすことにより保育を安全・安心なものにするどころか、却って悪化させてしまいかねません。そのような観点から、保育事業所としてカスハラを許さないという姿勢を明確にすることが大切です。具体的に取り組むべきカスハラへの対策や基本方針の考え方についても、先ほど紹介した「カスタマーハ

ラスメント対策企業マニュアル」に紹介されていますので、これらを参考にいただき、カスハラの実態や定義や対策等を策定して職員向けに周知すると同時に、対応方針も明文化した上で園内への掲示やホームページへの掲載などにより発信することが重要だと考えています。

それでもカスハラを受けてしまった場合に備え、職員が相談できる窓口の設置は有効ですが、なかなか内製化することは難しいと思います。外部の窓口としては、厚生労働省の委託事業でカスハラについてのメール・LINEの相談ができる「ハラスメント悩み相談室」や、全国各地の労働基準監督署等に設置されている「総合労働相談コーナー」などがありますので、これらを有効に活用することで職員が安心して相談できる環境づくりも大切ではないでしょうか。

