



全保協 NEWS LETTER

保育の現場で役立つ！働き方の最新情報

～より良い保育に向けた労務、法令、制度、情報のポイント理解による彩りある園づくり～

02
2026

「保育現場におけるカスタマーハラスメントを考えよう①」～保護者支援とカスハラ対策～

保護者や地域とより良い関係を築くためには、職員が安心して働ける環境が欠かせません。今般義務化される「カスタマーハラスメント（カスハラ）」対策のポイントを整理します。

★保育所等でも「カスタマーハラスメント対策」が義務化されます【労働施策総合推進法 第33条】

■ なぜ、すべての園で、カスタマーハラスメント対策が必要なのか？

2026年10月より、すべての事業主（園）に、**カスタマーハラスメントの防止措置が義務化**されます。保育所等にとっては、保護者等からの理不尽な要求（社会通念上許容される範囲を超えた言動）によって、職員が精神的に追い詰められるのを防ぎ、安心して子どもや保護者と向き合える職場環境を整えることは、より良い保育を提供し続けるための重要な土台となります。

■ 「カスタマーハラスメントの防止措置」とは何か？

事業主（園）が、カスハラ防止に関する方針の明確化（**就業規則等の規定整備など**）や職員への周知・啓発（**研修の実施など**）、相談体制の整備、抑止のための措置、そして事後の迅速かつ適切な対応などを講じることです。万が一トラブルが発生した場合も、職員一人に抱え込まず、組織的に対応します。

■ 保育現場では、今から何をどう始めればよいのか？

- ① 厚生労働省のポータルサイト「**あかるい職場応援団**」からポスター等をダウンロードします。
「**園が職員を守る方針**」を、就業規則、重要事項説明書、利用契約書等に明文化することから具体的な第一歩を踏み出しましょう。
「あかるい職場応援団」（カスタマーハラスメントとは）
https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/foundation/harassment_list/customer-hara/ → 
- ② 同時に、園単独で抱え込めない体制づくりを進めます。所在する市区町村の窓口や保育士・保育所支援センターに、専門家による「巡回支援事業」等の公的サポートがあるか確認しましょう。「正当なご意見」か「カスハラ」か区別（判別）できないときは、保護者対応を援助する心理職や、ルール整備に明るい社労士などから、直接指導や助言を受けられる場合があるので確認してみましょう。
- ③ もし自治体を始め、地域の支援体制が不十分な場合や、自園の実情に合ったルール整備・職員研修を進める場合は、人事・労務の専門家である社労士へ直接相談するのが有効な一手です。
国の指針や、今後示される保育現場に特化したガイドラインや研修資料も順次活用しましょう。

■ そもそも「カスタマー」とは誰か？

保育所等における「カスタマー」とは、主に**在園児の保護者**をはじめとする、**施設を利用・関係するすべての人**を指します。労働施策総合推進法におけるカスタマーハラスメントでは、行為者を、「顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者」と示されています。

そのため、保育現場では、具体的には次のような人々が「カスタマー」として該当します。

- ☐ **在園児の保護者や家族**（施設の利用者としての中心的存在です）
- ☐ **地域の子育て支援事業などに参加する未就園児の保護者**（一時預かりや園庭開放などの利用者も含まれます）
- ☐ **近隣の地域住民**（園の活動や子どもの声などに対して苦情等を申し立てるようなケースが想定されます）
- ☐ **その他、すべての関係者**（出入業者等から職員へのハラスメントが起こり得るケースが想定されます）



■ 保育現場において保護者はいわゆる「お客様」ではない

ここで押さえない視点は、**保育現場において保護者はいわゆる「お客様」ではない**ことです。

保育とは、子どもを「まんなか」（中心）に、保護者とともに子どもの育ちを喜び合う営みが基本です。保護者は、養育力を支えてともに育ち合うことで、より良い保育への「パートナー」（協働者）となります。保護者は、最初から成熟した養育者ではなく、子どもの育ちとともに「親」の育ちが促されます。また、保護者からの「正当なご意見」は、より良い園づくりのためのパートナーとしての声です。

しかし、パートナーであるはずの保護者であっても、社会通念上許容される範囲を超えた理不尽な要求や暴言などがあった場合、現場の保育士等の就業環境が害される事態を未然に防ぐ「労働者保護」の枠組みが必要です。

例えば、要求の「**内容**」が理不尽（業務外の非合理的な要求など）、要求の「**頻度・強度**」の程度問題（業務を阻害する枝葉末節な再三の過度な指示など）、要求を通す「**手段・態度**」が悪質（暴言や威圧、SNS等による中傷など）であるなどにより、職員が精神的・身体的な苦痛を感じ、安心して働けなくなってしまうこともあります。このような状況を防ぐために、組織的な判断と行動により毅然と対応し、職場環境を守る必要があります。

日頃からの「**業**」としての「**保護者支援**」の重要性は、児童福祉法や保育所保育指針・認定こども園教育・保育要領等が示す通りです。次号では、「**保護者支援**」と「**カスハラ対策**」の境界線等を詳述します。

★ひとことメッセージ★

職員が一部の保護者等からの過度な要求に一人で苦しむことがないよう、**保護者支援の在り方**をよく理解し、「**園として職員を全力で守る**」というメッセージを発信しましょう。園長等がいち早く相談に応じ、組織としてあたたかくも毅然とした対応ができる体制を整えることが、職員の安心と信頼を生み、結果、保護者との健全な協力関係の構築につながります。会報「ぜんほきょう」令和8年3月号の特集「**そのままにしておかない、悩んだ時の保護者対応**」では、カスハラ事例をふまえた対応等を解説しています。あわせてご確認ください。

質問箱

記事の内容への質問、感想、実践事例など、お気軽にお寄せください。
ニュースレターで取り上げるなど、情報共有やポイント解説をします。

（やり方：以下 URL または 右記 QR コード から → 「質問箱」）

<https://thanksgift-kodomonosora.thanksforms.net/answer/15d1ededfd91bde76c979fe2411f34eb51cd39a6>



■発行者（全保協委託）社会保険労務士法人こどものそら舎 <https://kodomonosora.jp/>
※本ニュースレターは全保協会員の皆さまへの限定配言です。全保協協議員、保育組織及び発信登録をいただいたアドレ宛にお送りしています。必要に応じて会員への回送をお願いいたします。無断複製等はご遠慮ください。

