

## カスタマーハラスメント基本方針策定について

令和7年6月に改正労働施策総合推進法が公布されました。

本来、幼稚園、保育園は、園で働く職員が中心となって、保護者及び地域の皆様と良好な信頼関係を築き、協力して園児達の健やかな成長を育んでいく場所です。

学校法人渡辺学園ながら幼稚園・小規模保育施設 NAGOMI キッズでは、職員一人一人が心身穏やかな状態で幼児教育保育に専念できること、保護者や地域の方と気持ちの良いコミュニケーションを取っていくことが、園児達の最善の利益につながるものと考えております。

今後も質の高い幼児教育保育を提供していくために、保護者からの限度を超えたクレームから職員を守り、教育保育施設として正常な業務運営を維持するために、以下のとおり「ながら幼稚園・小規模保育施設 NAGOMI キッズ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

何卒、ご理解ご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

## カスタマーハラスメントの定義

保護者からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動・要求の妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの。

## カスタマーハラスメントと考えられる行為の例

### 体的、精神的な攻撃

◇胸をつかむ、殴る、蹴る、ものを投げつける等の暴力行為、セクシャルハラスメントに該当する言動

◇侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為

### 威圧的・脅迫的な言動

◇恫喝・罵声・暴言・土下座の要求等の言動 マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

### プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動

◇職員のプライバシーを侵害する行為

◇職員を無断で撮影、録画、録音する行為 SNS 等への園や職員の信用を棄損させる内容の投稿

### 継続的・執拗な言動

- ◇要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡
- ◇何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

### 拘束的な言動

- ◇電話や対面での長時間の拘束 施設からの不退出や不当な居座り

### 正当な理由のない要求

- ◇正当な理由のないサービス
- ◇金銭、特別扱いの要求
- ◇正当な理由のない謝罪の要求
- ◇正当な理由のない職員自宅等への訪問や業務時間外及び職場外での対応を求める行為
- ◇教育保育方針等に関して不当な圧力をかける行為（担任の変更や授業料返還の要求等）

### その他不適切な言動

- ◇職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

## カスタマーハラスメントへの対応

職員一人一人が日々の業務において、保護者の視点で考え、園児・保護者にとって、最善の利益を心掛けてまいります。

カスタマーハラスメントが認められた場合は、職員を守る為毅然とした対応を行い、場合によっては退園をお願いすることがあります。

また、悪質な言動や犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

カスタマーハラスメントから職員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に職場として適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、職員が専門の弁護士に相談できる仕組みを整備します。

カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員に必要な教育を行います。

カスタマーハラスメントを受けた職員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組めます。

## 附則

この指針は、令和 8 年 1 月 1 日より施行する。