カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

■　方針作成の背景

私たち学校法人双葉学園は、保護者や地域の皆さんとの信頼関係を大切にし、子どもの成長を共に喜び合える環境を築いていくことを目指し、地域に密着した教育・保育事業を実施しております。

昨今、幼児教育・保育業界に限らず、あらゆる業種・業態において、「カスタマーハラスメント」 が問題視されるようになり、労働施策推進法の改正により令和８年10月から職場におけるカスタマーハラスメントを防止するために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

本学園では、施設のサービスを利用する方やサービス事業の関係者の皆様から様々なご意見やご要望をいただいております。そうしたご意見等の多くは、学園との信頼関係の中でよりよい教育・保育環境を作りたいとの想いが込められたもので、学園でも真摯に耳を傾け、誠実に対応してきております。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つけたり、業務を妨げたりする著しい迷惑行為については、職員を守るとともに、子どもたちにとって安全な教育・保育環境を維持するために、組織として毅然と対応していくことが求められています。

こうしたことから、本学園では、改正労働施策推進法の要請に応え、職員・保護者・地域住民等あらゆる関係者の皆様との共通理解のもと、引き続き質の高い保育・教育サービス環境を築いていくために、「学校法人双葉学園　カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針」を作成し、皆様に公表することとしました。

■ 方針公表のねらい

地域に密着した教育・保育サービスを実現するためには、私たち保育者の力だけではなく、保護者・地域住民等あらゆる関係者の皆様との良好な信頼関係のもと、共に手を取り合って子どもたちを育んでゆくことが最も重要です。 私たちがこの方針を作成し、公表させていただいたのは、カスタマーハラスメント対策のみを目的としたものではありません。

施設のサービスを利用する方やサービス事業の関係者の皆様との信頼関係を築き、気持ち良いコミュニケーションを通して、さらに子どもたちへの教育・保育の質を高めることを目的としています。

方針の公表により、本学園の職員が、カスタマーハラスメントへの対応に悩まされることなく、子どもたちと向き合うことに専念できる体制を整えることで、教育・保育の質をさらに向 上させることができると考えております。

■ 本学園が定義するカスタマーハラスメント

改定労働施策総合推進法第３０条の２を参考に、本学園は、以下のような行為をカスタマーハラスメントとして想定しています。

① 身体的な攻撃
- 職員に対して殴る、蹴る、突き飛ばす等の暴力行為を行う
- 物を投げる、物を叩くなど身体的危機を感じさせる行為を行う
- 職員や園児に危害を加えることを示唆する

② 精神的な攻撃・侮辱
- 人格や人間性を否定または侮辱するような発言を繰り返す
- 大声で怒鳴る、威圧するなど恐怖を感じさせる言動を行う
- 事実に基づかない内容を繰り返し主張し、執拗に責め続ける
- 職員個人を名指しして誹謗中傷する

③ 脅迫・威嚇
- 「ただでは済まさない」「マスコミに訴える」などの発言を繰り返し、職員を威圧する
- 園や職員に不利益を与えることを示唆し、要求を通そうとする

④ 長時間・執拗な要求
- 必要以上に長時間、職員を拘束して説明や謝罪を求める
- 同じ内容の要求や問い合わせを何度も繰り返す
- 電話や面談を繰り返し要求し、通常の業務に支障を生じさせる
- 一度説明した内容について、合理的な理由なく繰り返し説明を求める

⑤　過剰・不合理な要求

- 教育・保育上、実現することができない要求を繰り返す
- 園の規則や教育方針、他の園児への公平性を無視した特別な対応を求める
- 合理的な理由なく、担任や担当職員の変更や処分、退職を要求する
- 合理的な根拠なく、金銭的な補償や過度な謝罪を要求する
- 「誠意を見せろ」など、内容が不明確で実現困難な要求を行う
- 職員のプライベート情報（住所、学歴、家族構成など）を聞き出そうとする

⑥　拘束・一方的な面会要求

- 園の都合や安全上の配慮を無視して、面談を一方的に要求する
- 長時間園内に居座り、退去を求めても応じない
- 勤務時間外や休日に、職員個人への対応を繰り返し求める

⑦　ＳＮＳ等を利用した嫌がらせ

- 職員個人を特定してＳＮＳ等に誹謗中傷を書き込む
- 職員の写真や個人情報等を無断で公開する
- 事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容をコミやＳＮＳなどで拡散して職員や園の信用を著しく損なう

上記はあくまで一例ですが、カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、個々の事案の状況、経緯、要求内容、言動、回数、職員への影響等を踏まえて総合的に判断します。

■　カスタマーハラスメント行為への対応

①　職員の安全を最優先とする

暴力、脅迫、危険を感じる言動等があった場合には、園児及び職員の安全確保を最優先とし、複数の職員による対応などを行います。身体的な攻撃の内容によっては、警察に通報する場合も考えられます。

②　組織として対応する

カスタマーハラスメントが疑われる事案については、事実関係を確認した上で、必要に応じて管理職員等（主幹保育教諭・副園長・園長）が対応します。状況によっては、面談・電話等の対応方法や時間を園側で指定し、通常の教育・保育業務に支障が生じないよう配慮します。

③　毅然とした対応を行う

カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案については、組織として毅然とした態度で臨みます。

- カスタマーハラスメントに該当する旨を伝え、言動を控えるよう求める
- 面談や電話を終了する、書面による申出をお願いする
- 園への立ち入りについて必要な措置を講じる

④　外部機関との連携

暴力、脅迫、危険行為、悪質な嫌がらせ等が行われた場合は、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関に相談し、連携して対応します。

■　組織の体制、職員への配慮

カスタマーハラスメントに対する組織体制や具体的な対応方法、職員への配慮等については、「学校法人双葉学園　カスタマーハラスメント対応マニュアル」を作成し、職員への研修・周知を行います。