# カスタマーハラスメントに関する基本方針

学校法人 若松幼稚園
幼保連携型認定こども園 若松幼稚園

## 1. 基本的な考え方

本園は、子どもたちの健やかな成長と幸せを第一に考え、保護者の皆さまと相互に理解し、信頼関係を築きながら教育・保育を行うことを大切にしています。

保護者の皆さまからいただくご意見やご要望は、園の教育・保育の質を向上させるための大切なものとして真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応してまいります。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、職員の人格や尊厳が傷つけられたり、教育・保育の提供に支障が生じたりすることは、決して容認できるものではありません。

本園は、職員が安心して働くことのできる環境を確保するとともに、すべての子どもたちが安心して園生活を送れるよう、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応いたします。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

保護者や関係者からのご意見・ご要望のうち、その内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境を害する行為をカスタマーハラスメントと考えます。

具体的には、次のような行為が該当します。

- 大声での威圧、暴言、脅迫、人格を否定する発言や侮辱的な言動
- 職員個人への執拗な非難、長時間にわたる拘束や繰り返しの過度な要求
- 合理的な理由のない謝罪の強要、土下座の要求、金銭等の不当な要求
- 職員や他の園児、保護者のプライバシーを侵害する行為
- 許可なく職員や園児を撮影・録音し、SNS 等へ公開する行為
- 職員個人へのつきまとい、威圧的な電話やメール、業務に支障を及ぼす執拗な連絡
- 暴力行為、器物損壊、退去要請に応じない行為
- その他、職員の安全や就業環境、園の教育・保育活動を著しく害する行為

なお、正当なご意見や苦情、園への改善要望であることのみをもって、カスタマーハラスメントと判断するものではありません。

## 3. カスタマーハラスメントへの対応

本園は、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、次のとおり対応いたします。

1. 職員個人に対応を任せることなく、園長等の管理職を中心に組織として対応します。
2. 行為の内容や状況に応じて、面談や電話等での対応を中止し、複数職員での対応に切り替えます。
3. 必要に応じて、面談の場所・時間・方法を指定し、事前予約や書面でのやり取りをお願いする場合があります。
4. 悪質な行為や職員・園児の安全を脅かす行為については、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、厳正に対処します。
5. 行為が継続し、教育・保育の提供や園の運営に重大な支障が生じる場合には、関係法令や園の規則等に基づき、必要な措置を講じます。

なお、園児の安全や保育の継続に関わる事項については、子どもの最善の利益を最優先に、関係法令に従って適切に対応いたします。

**4. 職員を守るための取組**

本園は、職員が安心して教育・保育に専念できるよう、次の取組を行います。

- カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備
- 管理職による迅速な状況把握と組織的な支援
- 対応記録の作成および再発防止策の検討
- 職員への研修や対応方法の周知
- 必要に応じた専門家との連携および職員の心身のケア

**5. 保護者の皆さまへのお願い**

本園は、保護者の皆さまとともに子どもたちの成長を支えていきたいと考えています。園へのご意見やご要望、ご心配なことがございましたら、これまでどおり園長・主任・担任等にご相談ください。

子どもたちにとって安心できる園生活は、保護者の皆さまと園が互いを尊重し、信頼し合うことによって成り立ちます。

皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日：令和 8 年 10 月 1 日