

# カスタマーハラスメント対応方針

## 1 はじめに

学校法人広島信望愛学園および設置幼稚園（以下「学園等」という。）は教職員が安心して教育・保育活動に専念できる環境を提供するとともに、園児等の健全な成長および保護者の子育てを支援する役割を担っています。本方針は保護者や関係者の皆様に対して、学園等におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）への対応方針を公表し、相互の信頼関係を築くことを目的とします。カスハラへの取り組みを通じて、教職員の保護と教育・保育の質の向上を図り、それが最終的には園児等のよりよい教育・保育環境につながることを目指します。

労働施策総合推進法第34条第5項では「顧客等は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深めるとともに、労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うように努めなければならない。」と規定されています。また労働施策総合推進法では、事業主に対し、顧客等による著しい迷惑行為から労働者を保護し、その就業環境を害することのないよう必要な措置を講ずることが求められています。学園等では、この趣旨を踏まえ、教職員を守るための体制整備と適切な対応を行います。

学園等は教職員の権利を守り、適切な労働環境を提供する義務があります。本方針はこれらの規定に基づいて策定されております。

## 2 カスハラの定義

本方針におけるカスハラとは、顧客等による要求又は言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、教職員の就業環境を害するものをいいます。なお、その判断に当たっては、要求内容の妥当性、当該言動に至る経緯、頻度及び継続性、行為態様その他の事情を総合的に勘案します。

①言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの。

（ア）そもそも要求に理由がない又は学園等が提供している教育・保育等にまったく関係のない要求

（イ）契約等により想定している学園等が提供する教育・保育を著しく超える要求

（ウ）対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

（エ）不当な損害賠償要求

②手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの。

（ア）身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- (イ) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ③威圧的な言動（怒鳴り声、机等を叩く等の威嚇行為等）
- ④継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗にくり返す、話のすり替え、揚げ足取り等）
- ⑤拘束的な言動（不退去、居座り、深夜・早朝の連絡、長時間の電話等）
- ⑥プライバシーの侵害及びインターネット・SNS 等でのハラスメント

### 3 本方針の目的

本方針は、教職員が安心して教育・保育業務に従事できる環境を確保するとともに、保護者及び関係者の皆様との健全な信頼関係を維持し、良好なコミュニケーションを促進することを目的としています。また、カスハラ未然防止及び適切な対応を通じて、教育・保育の質の向上と園児等にとってより良い教育・保育環境の実現を目指します。

### 4 カスハラ防止に向けた取り組み

#### ①保護者の皆様へのお願い

学園等は、保護者や関係者の皆様から寄せられるご意見、ご要望及びご指摘を、教育・保育の質の向上に不可欠なものと考えています。

- ・ご意見やご要望につきましては、事実関係やご懸念の内容を整理した上でお伝えいただきますようお願いいたします。
- ・教職員との円滑な対話のため、冷静かつ相互に尊重し合うコミュニケーションにご協力ください。
- ・問題が発生した場合には、学園等の相談窓口をご利用ください。

#### ②学園等の対応

- ・保護者や関係者の皆様からのご意見やご要望は誠実に受け止め、公平かつ迅速に対応します。
- ・真摯なご批判、苦情や改善案等については誠実に受け止め、問題解決に向けて積極的に取り組みます。
- ・不当な要求や迷惑行為が発生した場合、事実確認を行い、必要に応じて適切な措置を講じます。
- ・必要に応じて弁護士や警察などの専門機関と連携し、法的対応を含めた適切な措置を講じます。
- ・問題行為の防止と迅速な対応のため、法人役員を含む学園等全体で組織的に対応します。

## 5 問題行為への対応

カスハラ行為が確認された場合には、以下の対応を行います。

- ・複数の教職員で対応します。
- ・ICレコーダー等による録音・録画などの方法により、客観的な記録を作成することがあります。
- ・面談や電話による対応は、必要かつ合理的な範囲で実施します。長時間又は反復継続的な対応となる場合は、対応を終了し、又は改めて日時を設定することがあります。
- ・被害教職員への直接接触を遮断することがあります。
- ・行為者に対し、注意喚起又は警告文を発出することがあります。
- ・学園等の敷地内への入場を禁止することがあります。
- ・必要に応じて、警察や顧問弁護士など外部専門家と連携することがあります。
- ・被害教職員の精神的ケアを優先し、必要に応じて専門カウンセリングを提供します。

## 6 方針の周知

本方針は学園等のホームページへの掲載、保護者説明会その他適切な方法により周知します。また方針についての質問があれば、学園等の相談窓口までお問い合わせください。

## 7 附則

本方針は法令の改正、学園等の取り巻く環境の変化に応じて随時見直しを行います。

2026年10月1日制定

(設置幼稚園)

聖母幼稚園

広島マリア幼稚園

広島暁の星幼稚園

尾道清心幼稚園（幼稚園型認定こども園）

聖園幼稚園

三次清心幼稚園

廿日市聖母マリア幼稚園