

学校法人富士学園（富士こども園・成島こども園）

カスタマーハラスメント対応基本方針

2025 年 6 月に公布された改正労働施策総合推進法により、2026 年 10 月 1 日より、すべての事業主に対しカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上必要な措置を講じることが義務づけられました。それに伴い、学校法人富士学園（以下、「当学園」）におきましてもカスタマーハラスメント対応基本方針（以下、「本方針」）を策定いたしました。

当学園は、教職員一人ひとりが穏やかな気持ちで保育に専念し、保護者の皆様や地域の皆様と健全な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。

本方針の策定後も、保護者の皆様および地域住民の皆様との信頼関係のもと、ご意見やご要望は、教育・保育の質を向上させるために大切なものとして、正当な苦情やご指摘には誠実に対応してまいります。

一方で、保護者様や地域の皆様等から、社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、職員の心身の安全と、子ども達の安定した保育を守るため、組織として毅然とした態度で対応いたします。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

厚生労働省「カスタマーハラスメント防止指針」で示された定義に基づき、当学園が運営するこども園等において行われる、

「保護者または地域住民等の言動であって、教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求、およびその実現のための手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」

をカスタマーハラスメントと定義します。要求内容に一定の妥当性があっても、暴言や威圧的な態度、長時間の拘束、執拗な接触、SNS への投稿等、行き過ぎた手段であれば該当する可能性があります。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の類型

カスタマーハラスメントの定義にもとづき、対象となる主な行為は以下のとおりです。なお、以下はあくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。個別の事案について対象となるかどうかは、総合的かつ慎重に判断します。

① 要求に理由がない、または園における教育・保育活動と関係がないもの

- 教育・保育とは関係のないサービスの提供を要求する
- 当学園が提供できない内容の教育・保育の要求
- 他の子どもとは異なる特別な取扱いを一方向的に要求する

- ② 園運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
 - 降園後や休日における、園児の遊びや行動について監視や指導を要求すること
- ③ 対応が著しく困難、又は不可能なもの
 - 正当な理由なく担任の交代を要求する等、過度な担当変更の要求
 - 保育料や実費徴収について、不合理な減額や免除を求めること
- ④ 相当性を欠く賠償要求
 - 園内活動と無関係である不当な金銭補償の要求
- ⑤ 身体的な攻撃
 - 物を投げる、殴る、蹴る、突き飛ばす、わざとぶつかる等の暴力的行為
- ⑥ 精神的な攻撃
 - 人格を否定する言動、侮辱的な言動等
 - 謝罪の手段として土下座を求めること
 - 職員個人への攻撃・嫌がらせ（SNS 等での中傷、事実と異なる内容の拡散、性的な言動等）およびプライバシーの侵害（無断での撮影・録画、SNS 等への個人情報の投稿等）
 - 職業、性別、国籍等に関する侮辱的、差別的な言動
- ⑦ 威圧的な言動
 - 声を荒げて威嚇する、高圧的に脅すような発言等
 - 反社会的な言動
- ⑧ 継続的、執拗な言動
 - 長時間にわたり繰り返し叱責する等
 - 何度も電話等で要求を繰り返す、文書等での回答を要求すること
- ⑨ 拘束的な言動
 - 長時間の居座り、電話、施設内からの不退去等
- ⑩ その他該当する可能性のあるもの
 - 行事等における子どもの役割や行動を、一方的に変更するよう強要する
 - 職員に過度の負担を強いる対応の要求（毎日、電話や連絡帳で詳細な報告を求める等）
 - 実現不可能な要求や抽象的な要求（「絶対に怪我をさせるな」「誠意を見せろ」等）
 - 正当な理由なく責任者名義の謝罪文を求める等、過度な謝罪の要求

以下のようなお申し出は、カスハラには該当しません。ご意見の「内容」ではなく、その伝え方や程度が社会通念上相当な範囲を超えているかどうかを基準に判断いたします。内容は真摯に受け止め、改善に努めます。

- 保育の内容や園の運営に関するご意見・ご要望・ご提案
- 当学園の過失や説明不足に対する正当なご指摘・苦情のお申し出
- お子さまの状況やご家庭の事情を踏まえた個別のご相談

- 事故・けが・体調不良等が生じた際の、事実確認や説明のお求め

3. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

① 複数名での対応

1 人の教職員での対応、判断ではなく、複数で組織として毅然とした態度で臨みます。正確な事実確認のため、面談内容の記録や録音をさせていただく場合があります。園として事実確認と対応内容の判断を行います。

② 対応の制限・打ち切り

カスハラに該当すると判断した場合、対応をお断りする、打ち切る、または窓口・方法・時間を限定させていただく場合があります。

③ 外部機関との連携

悪質と判断される場合には、弁護士、社会保険労務士、警察、市町村の関係部署等と連携し、厳正に対処（法的措置を含めた対応）いたします。

④ 教職員のケア

被害に遭った教職員のメンタルヘルスおよび心身のケアを最優先とし、再発防止に向けて取り組みます。

⑤ 契約継続の判断

行為の内容および程度によっては、書面による警告を行ったうえで、退園の願いまたは保育利用契約の解除等、契約の継続が困難であると判断させていただく場合があります。

なお、これらの対応は保護者の皆様に対するものであり、お子さまへの保育の質に影響を及ぼすことはありません。お子さまをお預かりしている間は、いかなる場合もお子さまの最善の利益を最優先に考えます。

4. 職員を守るための体制と取組

改正労働施策総合推進法および厚生労働省の指針に基づき、当学園は以下の措置を講じます。

① 方針の明確化と周知・啓発

本方針を全職員に周知するとともに、保護者の皆様へ公表し、園 HP に掲示します。

② 相談体制の整備

教職員が速やかに報告・相談できる窓口を設置します。相談者のプライバシーを保護し、相談したことを理由とする不利益な取扱いは一切行いません。

③ 事後の迅速かつ適切な対応

事実関係の確認を速やかに行い、被害を受けた教職員に対して業務内容の変更、心身両面のケア、医療機関への相談等の配慮を行います。

④ 再発防止と抑止のための措置

研修の実施、対応事例の記録・園内共有、周知を行います。

⑤ 教職員側の姿勢の徹底

当学園は教職員に対しても、保護者の皆様に敬意をもって接し、丁寧な説明と誠実な対応を行うように努め、また、教職員自身が他の事業者に対してカスタマーハラスメントを行わないよう、合わせて指導してまいります。

本方針は、保護者様および地域の皆様との対話を拒むものではありません。また、子ども達の健やかな育ちのためには、保護者の皆様のご協力が必要です。当学園と皆様が互いに対等な立場で尊重し合い、円滑なコミュニケーションをとることで、子ども達にとってより豊かな教育・保育環境を共に築いていきたいと考えております。子ども達の安心安全及び教職員の適切な労働環境を守るため、本方針へのご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

日々の園生活のなかで、疑問に思われること、子ども達同士の関係性など、園にお聞きになりたいことは少なくないと思います。その際は、まずは園にお声がけいただき、対話を通じて一緒に考えていければ幸いです。