

当園におけるカスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

2026年10月1日から改正労働施策総合推進法が施行されることにより、すべての企業等に対し、カスタマーハラスメント（カスハラ）防止のための雇用管理上必要な措置が義務化されました。それに伴い園を運営する学校法人山内学園全体としてカスタマーハラスメント防止規程及び対応マニュアルを制定しました。以下はその規程・マニュアルを元に作成したガイドラインです。

1. はじめに

香蘭幼稚園（以下、「当園」）は、保護者様・地域住民様との信頼関係のもと、園児一人ひとりの健やかな成長と幸せを願い、手を取り合って質の高い幼児教育・保育を提供することを目指しております。保護者様・地域住民様から寄せられるご意見ご要望は、教育・保育の質を向上させるための大切なものであると認識しており、正当な苦情やご指摘には今後も真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

一方で、近年、教育・保育現場において一部の常軌を逸した言動が、教職員の精神的な不調や離職を招く深刻な事態が社会問題化しております。教職員が安心して専門性を発揮できる環境を守ることは、結果として「園児の最善の利益」を守り、安全でより良い保育・教育環境を維持するために極めて重要です。

2. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

1 「カスタマーハラスメント」とは、関係者等からのクレーム・要望・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして当該要求を実現するための手段・態様が不当なものであって、当該手段・態様により教職員の就労環境が害される行為をいいます。

2 具体的な行為例は以下のとおりです。

- (1) 身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、威圧的な暴言、大声での罵倒等）
- (3) 威圧的な挙動（不当な土下座の要求、執拗な追及等）
- (4) 継続的・不当な拘束（長時間の電話・面談、不退去、居座り等）
- (5) 差別的・性的な言動または教職員個人のプライバシー侵害
- (6) 社会通念上過剰なサービスの強要（特定の教職員の解雇・担任外しの要求、個別の不当な特別扱い等）
- (7) 教職員個人に対する無断撮影・録音およびインターネット・SNS 等への投稿・晒し行為

3. カスタマーハラスメントへの当園の対応方針

①組織としての対応

ハラスメント行為に対しては、教職員個人に対応を委ねるのではなく、当園の組織全体として毅然とした態度で臨みます。

②適切な措置と記録

ハラスメントが疑われる行為が発生した場合、事実関係の確認を正確に行うため、必要に応じて面談の複数人対応、録音、やり取りの記録を行います。

③外部専門機関との連携

悪質な嫌がらせや脅迫、暴力行為など、犯罪や法令違反のおそれがあると判断した場合は、顧問弁護士や警察等の外部専門機関と緊密に連携し、厳正に対処（今後の対応のお断りや法的措置等）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・心身のケアを最優先とし、再発防止に向けた体制構築に取り組みます。

4. 保護者様・地域住民様へのお願い

本方針は、保護者様・地域住民様との対話を拒むものでは決してございません。当園と保護者様・地域住民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取ることで、子どもたち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。

子どもたちの安心・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。

2026年9月18日

学校法人山内学園

香蘭女子短期大学附属香蘭幼稚園

園長 坂根 康秀