

カスタマーハラスメントに対する方針

学校法人 桜沢学園

■方針作成の背景

私たち学校法人桜沢学園は、保護者及び地域とともに子どもを育成するという想いのもと、地域に密着した教育・保育事業を実施しています。お陰様で多くの皆様からご愛顧を賜っております。

しかし、残念なことに、ごく僅かですが、改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）に則って考えた際、ハラスメントと断定されるような言動をとる保護者様が、見受けられることも事実です。

私たちも、みなさまと同じ感情を持つ「人」です。心ない誹謗中傷を受けることで、職員が心身の体調を崩してしまうこともあります。

その点をご考慮いただくためにも、当法人としてカスタマーハラスメントの定義と我々の考えを公表させていただくことにしました。

1. はじめに

学校法人桜沢学園（以下「当学園」）は、保護者の皆様、地域社会の皆様との良好な信頼関係のもと、お子様の健やかな成長を共に見守るパートナーでありたいと考えております。

教育・保育の質を維持・向上させるためには、職員が心身ともに健康で、安心して子どもたちと向き合える環境が不可欠です。当学園では、職員の尊厳を守ることが、結果としてお子様への良質な教育環境を維持することに直結すると考えております。

社会問題となっているカスタマーハラスメントに対し、当学園としての定義と対応方針を以下の通り策定いたしました。

2. 当学園が考えるカスタマーハラスメント

厚生労働省の指針および関係法令に基づき、当学園では以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- ・ 過大な保育サービスの要求（学園運営を妨げる行為）
- ・ 身体的・精神的な攻撃
- ・ 暴力（叩く、突き飛ばす、物を投げる等）や、直接的な身体への接触。
- ・ 人格を否定するような暴言、侮辱的な発言、威圧的な態度。
- ・ 大声で怒鳴る、机を叩く、長時間拘束して執拗な叱責を繰り返す行為。
- ・ 特定の職員に対する不当な人事介入（担任変更等）の強要。
- ・ 登降園時間の無視や、特定の園児のみへの度を越えた特別対応の強要。
- ・ 保育業務に支障をきたす過度な連絡・報告の要求。
- ・ 土下座の要求や、社会通念上不適切な金品・賠償の請求。
- ・ プライバシーの侵害・ネット加害
- ・ SNS や口コミサイトへの事実無根な情報の拡散、個人を特定した誹謗中傷。
- ・ 職員の住所、連絡先、家族構成などの個人情報聞き出そうとする行為。

3. 事象発生時の対応

該当する行為が確認された場合、当学園は組織として以下の通り対応いたします。

1. 組織的対応：現場職員個人に抱え込まず、学園長をはじめとする管理職が組織的に対応します。公平性の観点から、必要に応じて面談内容の録音・記録を行います。

2. 外部連携：悪質なケースや緊急性が高いと判断した場合は、顧問弁護士や警察等と連携し、しかるべき法的措置を講じます。

3. 利用制限：改善が見られず、安全な教育・保育の継続が困難と判断した場合は、退園をお願いすることがあります。

4. お願い

本方針は、保護者の皆様との対話を拒むものではありません。お子様の成長を支えるためには、互いに敬意を持ったコミュニケーションが不可欠です。すべては子どもたちの笑顔と、安心できる教育環境を守るための決断であることをご理解いただき、ご協力を心よりお願い申し上げます。