

# カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

## ■ 方針作成の背景

私たち大森学園は、保護者の皆様及び地域とともに子どもたちの心の根っこを育てるという理念のもと、地域に密着した幼児教育・保育事業を実施しており、お陰様で多くの皆様からご愛顧を賜っております。

昨今、幼児教育・保育業界に限らず、あらゆる業種・業態において、「カスタマーハラスメント」が問題視されるようになってまいりました。

万が一、本学園において、カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合に、労働契約法第5条に定められている安全配慮義務に基づき、教職員が安心して教育・保育に従事し、子どもたちにとって安全な教育・保育環境を維持する為にも、カスタマーハラスメントの定義と、本学園の考えを公表させていただくこととしました。

## ■ 方針公表によって目指したい世界

～関わる全ての人の幸せの実現～

お子様を育てていくためには、私たちの力だけではなく、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、共に手を取り合ってお子様を育てゆくことが最も重要です。

私たちがこの方針を作成し、公表させていただいたのは、カスタマーハラスメント対策のみを目的としたものではありません。

お子様、保護者の皆様、地域社会の皆様との信頼関係を築き、気持ち良いコミュニケーションを通して、さらにお子様への幼児教育・保育の質を高めることを目的としています。

方針の公表により、本学園の教職員が、カスタマーハラスメントへの対応に悩まされることなく、お子様と向き合うことに専念できる体制を整えることで、幼児教育・保育の質をさらに向上させることができると考えております。

今後も、本学園教職員一同、保護者の皆様、地域社会の皆様と連携しながら、お子様に質の高い幼児教育・保育を実施していくため、尽力して参ります。

## ■ 本学園が考えるカスタマーハラスメントとは

労働施策総合推進法第30条の2を参考に、本学園は、以下のような行為をカスタマーハラスメントとして想定しています。

### 身体的な攻撃

- 教職員に向かって物を投げたり、突き飛ばしたりする

### 精神的な攻撃

- 人格を否定するような言動
- 侮辱的な言動
- 長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する
- 事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミやSNSなどで拡散する(事実であるか否かにかかわらず、教職員を特定することのできる内容を含む)

### 過大な要求

- 本学園が提供できない保育、教育の提供を強いる

### 個の侵害

- 教職員のプライベート情報(住所、学歴、家族構成など)を聞き出そうとする

上記はあくまで一例ですが、このような事象がみられた場合、本学園として十分な保育提供が困難となり、場合によっては、退園をお願いする場合があります。

## ■ カスタマーハラスメント発生時の本学園の対応

本学園では、ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応をするため、外部機関(本学園顧問弁護士等)との連携を強めています。

その上で、実際ハラスメントが発生した場合には、外部機関からの協力を仰ぎながら、毅然とした態度で対応します。

## ■ カスタマーハラスメント防止を強化するための本学園の対応

- 教育を強化するための施策を実施する。
  - 外部講師を招いての職員研修を実施する
  - ハラスメント事案を通じて、実際の対応やその経過を園内で共有し、ノウハウ蓄積に向けて情報の保存を強化する
  
- 速やかに顧問弁護士に相談できる体制を構築する。

## ■ 最後に

お子様の健全な発育のためには、保護者の皆様のご協力が不可欠です。

本学園では、お子様1人1人にあわせたきめ細やかな教育を心掛けていますが、時として失敗をしたり、ご満足いただけないこともあるかと思えます。

このような場合、保護者の皆様におかれては、温かくお子様をお見守り頂くと同時に、本学園での教育・保育内容に対するフィードバック等にもご協力を頂けると幸いです。

そして、何よりお子様が、安心して登園を頂けるよう、保護者の皆様と本学園だけでなく、保護者の皆様同士での良好な関係性構築にご協力を頂けますよう、併せてお願い申し上げます。