

和歌山信愛幼稚園 カスタマーハラスメント防止規程

(目的)

第1条 この規程は、和歌山信愛幼稚園（以下「本学」という。）におけるカスタマーハラスメントの防止および排除のための措置ならびにカスタマーハラスメントに起因する問題が生じた場合に適切に対応するための措置（以下「カスタマーハラスメントの防止等」という。）に関し、必要な事項を定めることを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) カスタマーハラスメント 職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者等（以下「顧客等」という。）の言動であって、教職員等（正職員、契約職員、パート・アルバイト、派遣教職員等、本学で就労するすべての者。以下同じ。）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ものにより、当該教職員等の就業環境が害されるものをいう。なお、言動が行われる「職場」には、園内だけでなく、出張先、取引先との打合せ場所、電話、電子メール、SNSなどのインターネット上、その他実質的に職務の延長とみなされる場所や時間を含む。
 - (2) 顧客等 本学の園児（入園志願者・受験生・入園検討者など含む。）、保護者、取引先、本学施設の利用者、その他本学の関係者、およびその家族や関係者等をいう。
 - (3) カスタマーハラスメントに該当する言動 社会通念に照らし、言動の内容が契約内容等からして相当性を欠くもの、または手段や態様が相当でないものを指し、具体的には以下の言動（電話やインターネット上で行われるもの、盗撮や無断撮影等を含む。）をいうが、これらに限定されない。
 - ア 身体的な攻撃（暴行、傷害、物の投げつけ、わざとぶつかる、つばを吐きかける等）
 - イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、ひどい暴言、土下座の要求等）
 - ウ 威圧的な言動（大きな声をあげて教職員等や周囲を威圧する言動、反社会的な言動等）
 - エ 継続的または執拗な言動（同様の質問や不当な要求の執拗な繰り返し、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等の執拗な繰り返し等）
 - オ 拘束的な言動（長時間の居座り、長時間の電話による教職員等の拘束等）
 - カ 差別的な言動、性的な言動（性的指向・性自認に関する侮辱的な言動や暴露、性的な冗談、つきまとい等）
 - キ 教職員等個人への攻撃・要求（SNS等への教職員等の個人情報の投稿、プライバシーの侵害、不当な金銭や謝罪の要求等）
- 2 顧客等からの苦情や要望であって、客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われ

る正当な申入れは、カスタマーハラスメントには該当しない。また、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供の申し出等もカスタマーハラスメントには当たらない。

（基本方針）

第3条 本学は、教職員等の人格および就業環境を守るため、カスタマーハラスメントを一切許容せず、組織全体として毅然とした態度で対応する。

2 教職員等が安心して業務に従事できる適正な環境を維持することは、本学における教育・研究・サービスの質の維持および向上につながる重要な基盤である。本学は、この認識のもと、適切な対応方針および必要な支援体制を整備する。

3 本学は、カスタマーハラスメントの発生を未然に防止するため、教職員等に対する研修や情報提供を定期的に行い、顧客等への対応力の向上およびカスタマーハラスメントに対する理解を深めるよう努める。

4 本学はこの考え方にに基づき、適切な対応方針および支援体制を整備する。なお、具体的な対処内容については別途対応マニュアルに定めることとする。

（教職員等の対応）

第4条 教職員等は、顧客等に対して誠実かつ丁寧な対応を心がけ、本学が提供する教育・サービス等の向上に努める。

2 顧客等から過度な要求や社会通念上許容される範囲を超える言動を受けた場合、教職員等は、一人で抱え込まず、上司（管理監督者等）に報告・相談し、指示を仰ぐものとする。

3 顧客等への対応は、基本的には複数名で対応し、対応者を一人にさせないものとする。行為が深刻な場合は、管理監督者等が速やかに一次対応者と交代して対応する

4 顧客等に対して十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求や不当な言動が続く場合には、一定の時間の経過をもって退室を求め、または電話を打ち切ることができる。

（悪質行為への対処）

第5条 和歌山信愛幼稚園ハラスメント防止規程第5条に規定するハラスメント防止対策委員会（以下「委員会」という）および関係部署は、顧客等の言動が、暴行、傷害、脅迫、恐喝等の犯罪行為に該当する可能性が高い場合、またはその他極めて悪質と判断される場合には、管轄の警察へ通報し、法的措置を講じる。

2 特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、委員会および関係部署が連携し、以下に掲げる措置を含む毅然とした対処を行う。

（1）行為者に対する口頭または書面による嚴重な抗議および警告

（2）園内への出入り禁止の通告

（3）法令で認められる範囲でのサービス提供の中止等

（4）弁護士等の専門家と連携した法的手段の検討および実施

（記録と証拠の保全）

第6条 カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した際、または発生のおそれがある場合は、事実関係を迅速かつ正確に把握し、適切な対処を行うため、対応の録音、録画、

防犯カメラ映像の確保、対応時間の測定など、客観的な証拠を収集し保全する。

2 対応を行った教職員等は、対応日時、場所、相手方の情報、要望や言動の内容、それに対する対応の経緯および結果について正確な記録を作成し、委員会および関係部署に速やかに共有しなければならない。

3 収集した録音、録画等の証拠および記録は、個人情報の保護に関する法律等を遵守し、紛失、改ざん、漏洩等がないよう適切に管理・保存する。

(相談窓口)

第7条 カスタマーハラスメントに関する苦情および相談に対応するため、園内に相談員および相談窓口を置く。相談窓口は副園長とし、相談及び苦情を受け付けた際は相談員に対して迅速かつ適切な対処を指示するものとする。相談員は次の各号に掲げる者とし、園内掲示または通知等により教職員等に周知する。

(1) 副園長

(2) 主任

(3) 委員会において必要と認めた者

2 相談窓口は、教職員等からの相談に広く対応するものとし、本学の既存のハラスメント相談窓口等と相談体制として一元的に運用することができる。

3 相談窓口担当者は、相談を受けた場合、事実関係の確認を迅速かつ正確に行う。事実確認においては、相談者および周囲の教職員等からの事情聴取や、録音・録画等の客観的な証拠の検証を慎重に行う。

4 事実関係の確認の結果、カスタマーハラスメントの被害があったと認められる場合は、速やかに被害を受けた教職員等に対する配慮の措置（交代、配置転換、精神面でのケア（産業医等の専門家による相談対応等）、安全確保等）を講じる。

(プライバシー保護と不利益取扱いの禁止)

第8条 カスタマーハラスメントに関する相談、事実関係の調査、およびその後の対応に携わった者は、相談者、被害者、その他関係者等の名誉、人権、およびプライバシー（性的指向・性自認・病歴・不妊治療等の機微な情報を含む）を厳重に保護しなければならない。また、職務上知り得た秘密を正当な理由なく漏らしてはならず、その職務を退いた後も同様とする。

2 本学は、教職員等がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、または事実関係の確認等の調査に協力したこと等を理由として、解雇その他の不利益な取扱いを決して行わない。

(改廃)

第9条 この規程の改廃は、理事会の議を経て理事長がこれを行う。

附 則

(施行期日)

- 1 この規程は、令和8年10月1日から施行する。