カスタマーハラスメントに対する基本方針

１　はじめに

学校法人聖ヶ丘学園（以下「本学園」という。）は、建学の精神のもと、次世代を担う乳幼児の教育・保育を幼稚園及び保育園で行い、保育者不足を解消するための幼稚園教諭及び保育士の育成を専門学校で行なうことで、我が国や地域社会が持続的に発展するための重要課題である「待機児童問題」、「共働き家庭の支援」及び「少子化問題」等の解決の一助となるよう横浜市・神奈川県を中心に寄与しています。今般、労働施策総合推進法の改正（2026 年 10 月 1 日施行）により、いわゆるカスタマーハラスメントに対する方針等の明確化が事業主に義務付けられました。本学園では、健全な職場環境、教育環境及び保育環境の維持及び向上を図るため、学生、保護者及び外部関係者の皆様に対して、本学園におけるカスタマーハラスメントへの対応方針を策定し、公表致します。

２　カスタマーハラスメントの定義

本学園におけるカスタマーハラスメントとは、学生、保護者及び外部関係者などからのクレーム・言動のうち、その要求の内容に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の職場環境、教育環境及び保育環境が害されるものを指します。

３　カスタマーハラスメントとなる行為の具体例

以下の行為がカスタマーハラスメントとなりますが、あくまでも例示であり、これらに限定されるものではありません。

(1) 身体的な攻撃

- 殴る、蹴る、叩くなどの暴行を行うこと。
- 物を投げつけること。
- わざとぶつかること。
- つばを吐きかけること。

(2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

- 物を壊すことやＳＮＳへ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
- ＳＮＳやインターネット上での職員の誹謗中傷やプライバシーに係る情報を投稿すること。
- 職員の人格を否定するような言動及び侮辱的な言動を行うこと。
- 土下座を強要すること。
- 盗撮や無断での撮影をすること。
- 職員の個人情報について、 当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要すること。

(3) 威圧的な言動

・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。

(4) 継続的、執拗な言動

・不必要な質問を執拗に繰り返すこと。

・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。

・電子メール等を不必要に繰り返し送りつけること。

(5) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

・長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること。

４　カスタマーハラスメントの基本的な対応方針

(1) 本学園は、カスタマーハラスメントと判断した場合は、毅然とした態度で対応し、場合によっては対応を直ちに打ち切ります。

(2) 悪質と判断した場合には、警察、弁護士等と連携し、厳正に対処します。

(3) ＳＮＳやインターネット上でのカスタマーハラスメントに対しても、警察、弁護士等と連携し、厳正に対処します。

(4) カスタマーハラスメント行為の被害にあった教職員等のケアを最優先し、適切な対応を行います。

(5) 教職員等がカスタマーハラスメントの加害者にならないよう取り組みます。

５　皆様へのお願い

本学園は、学生、保護者及び外部関係者からの正当なご意見やご要望を制限するものではありません。お互いの立場を尊重し、真摯に対応してまいりますので、ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

６　その他

この基本方針は、必要に応じて改正を行うことがあります。

2026 年 10 月 1 日

学校法人聖ヶ丘学園

理事長　渡邊慶信

幼稚園・保育所等に関わるすべての皆さまへのお願い

ストップ!! カスタマーハラスメント



このような行為・言動はやめましょう



こどもの前で怒鳴る



人格を否定するような発言



長時間の居座り



理不尽な要求を繰り返す

私たちはこどもと働く人たちの人権を守ります

上記のような言動が過度な場合は、法令に抵触する可能性があります。
やめていただくようお願いしたにも関わらず、言動を継続される場合には、円滑な園の運営等のため、警察に通報することがあります。

横浜市・横浜市幼稚園協会・横浜市社会福祉協議会保育福祉部会・横浜市私立保育連盟
日本保育協会横浜支部・横浜市私立保育園こども園園長会