北見カトリック学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

１　はじめに

令和７年６月、改正労働施策総合推進法が成立し、令和８年 10 月１日から、事業主にはカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）防止のための雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となり、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な請求等の著しい迷惑行為（カスハラ）に関して、事業主は、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取り組み、及び被害を防止するための取り組みの策定が有効である旨が定められました。

これに基づき北見カトリック学園（以下「本学園」という。）においても、職員が子どもたちと向き合うことに専念し、保育・教育の質をさらに向上することができるよう「カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針」を策定することといたしました。

２　基本方針

本学園が運営する各認定こども園は、職員が中心となって、保護者および地域の方々と良好な信頼関係を築き、共に協力して子どもたちの健やかな成長を育んでいく場所です。

職員の人権が守られ、穏やかな状況で業務に専念でき、保護者および地域の方々と良好なコミュニケーションをとることが、子どもたちの最善の利益につながるものという信念のもと、すべての園児と職員の安全・安心な環境を最優先とし、正当な苦情・要望については誠実に対応し改善に努め、不当な言動や限度を超えた苦情に対しては毅然とした態度で臨み、正常な業務運営を維持するための対応策として「カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針」を次のとおり策定します。

３　「カスハラ」とは

（１）　基本的な考え方

本方針における「カスハラ」とは、保護者等からのクレームや言動のうち、

1. 要求の内容に妥当性がない、または要求の内容が適切でない場合
2. 要求の内容に妥当性があっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である場合
3. その言動によって、職員の心身や就業環境が害される場合などを総合的に考慮し、社会通念上相当な範囲を超えるものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの

なお、「カスハラ」に該当するかどうかは、個々の事案の状況、経緯、要求内容、言動、回数、時間、職員への影響等を踏まえて、総合的に判断します。

（２）　正当なご意見と・苦情との違い

園の教育・保育について、改善を求めるご意見やご要望、苦情を申し出ること自体が「カスハラ」になるものではありません。園児の安全や教育・保育の内容について、事実に基づいて改善を求めることは、園にとって重要なご意見です。本園は、正当なご意見・苦情については真摯に受け止め、事実確認を行い、必要な改善に努めます。

一方で、要求の内容や方法が社会通念上相当な範囲を超え、職員の尊厳を傷つけたり、業務に支障を生じさせたりする場合には、「カスハラ」として組織的に対応します。

３　「カスハラ」に該当すると考えられる行為

（１）　身体的な攻撃

・職員に対して胸をつかむ、殴る、蹴る、突き飛ばす等の暴力行為を行う
・物を投げる、物を叩くなど、身体的危険を感じさせる行為を行う
・職員や園児に危害を加えることを示唆する

（2）　精神的な攻撃・侮辱

・侮辱的な言葉や差別的な言葉等、人格や人間性を否定するような発言を繰り返す
・「教師失格」「人としておかしい」など、職員を侮辱する発言をする
・大声で怒鳴る、威圧するなど、恐怖を感じさせる言動を行う
・事実に基づかない内容を繰り返し主張し、執拗に責め続ける
・職員個人を名指しして誹謗中傷する

（3）　威圧・脅迫・威嚇

・「ただでは済まさない」など、危害を加えることをほのめかす
・反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
・「園を辞めさせる」「教育委員会やマスコミに訴える」などの発言を繰り返し、威圧する
・園や職員に対して不利益を与えることを示唆して要求を通そうとする

（4）　長時間・執拗な要求

・必要以上に長時間、職員を拘束して説明や謝罪を求める
・同じ内容の要求や問い合わせを何度も繰り返す
・電話や面談を繰り返し要求し、通常の業務に支障を生じさせる
・一度説明した内容について、合理的な理由なく繰り返し説明を求める

（5）　過剰・不合理な要求

・教育・保育上、実現することができない要求を繰り返す
・園の規則や教育方針、他の園児への公平性を無視した特別な対応を求める
・合理的な理由なく、担任や担当職員の変更を要求する
・合理的な根拠なく、金銭的な補償や過度な謝罪を要求する
・職員の処分や退職を要求する
・「誠意を見せろ」など、内容が不明確で実現困難な要求を行う

（6）　拘束・一方的な面会要求

・園の都合や安全上の配慮を無視して、面談を一方的に要求する
・長時間、園内に居座る
・退去を求めても応じない
・勤務時間外や休日に、教職員個人への対応を繰り返し求める

（7）　SNS 等を利用した嫌がらせ
・職員個人を特定して SNS 等に誹謗中傷を書き込む
・職員の写真や個人情報等を無断で公開する
・事実と異なる内容を拡散して、職員や園の信用を著しく損なう
・インターネット上で教職員個人への攻撃を繰り返す

（8）　その他
・差別的な発言や侮辱的な発言を行う
・性的な言動やつきまとい等を行う
・園児や職員の安全を脅かす行為を行う
・その他、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する行為

4　保護者及び地域の皆さまへの対応

本学園は、保護者及び地域の皆様からのご意見、ご相談、ご要望を大切にします。職員は、園の最善の利益を第一に考え、保護者の皆様の思いを丁寧にお聞きするとともに、事実確認を行い、必要な対応や改善に

努めます。
　一方で、職員に対する暴力、脅迫、人格を否定する言動、長時間にわたる拘束、過度な要求など、社会通念上相当な範囲を超える行為については、職員一人で対応することはありません。
　園長等の管理職を中心として組織的に対応し、必要に応じて、設置者、関係機関、警察、弁護士等の外部機関と連携します。

５　「カスハラ」が発生した場合の対応

「カスハラ」が疑われる事案が発生した場合は、次のとおり対応します。

（１）　職員の安全を最優先とします。
　暴力、脅迫、危険を感じる言動等があった場合には、園児及び職員の安全確保を最優先とし、必要に応じて、対応する職員を交代させたり、複数の職員で対応します。

（２）　職員個人で抱え込まない
　「カスハラ」が疑われる事案については、担当職員だけで解決しようとせず、速やかに園長等の管理職へ報告します

（３）　組織として対応します
　事実関係を確認した上で、必要に応じて管理職等が対応します。状況によっては、面談・電話等の対応方法や時間を園側で指定し、通常の教育・保育業務に支障が生じないよう配慮します。

（４）　毅然とした対応を行う
「カスハラ」に該当すると判断した場合は、必要に応じて、

・これ以上の言動を控えるよう求める
・面談や電話を終了する
・今後の連絡方法を指定する
・書面による申し出をお願いする
・園への立ち入りについて必要な措置を講じる

など、適切な対応を行います。

（５）　外部機関との連携
　暴力、脅迫、危険行為、悪質な嫌がらせ等が行われた場合には、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関に相談し、連携して対応します。

６　職員への対応

（１）相談・報告体制
「カスハラ」を受けた、または「カスハラ」の可能性があると感じた職員は、一人で判断・対応せず、園長等の管理職に相談・報告します。管理職は、相談した教職員が不利益を受けることのないよう配慮し事案の把握と必要な対応を行います。

（２）職員への研修・周知
本園は、教職員に対して、必要に応じて以下の事項について周知・研修を行います。
・「カスハラ」に関する基本的な知識
・正当な苦情・要望との違い
・「カスハラ」発生時の初期対応
・管理職への報告・相談方法
・外部機関への相談方法
・職員の心身のケア
・再発防止に向けた取組

（３）　被害受けた職員への配慮

「カスハラ」によって心身に負担を受けた教職員については、必要に応じて、勤務上の配慮、相談機会の確保、管理職による継続的なフォロー等を行います。

また、職員が「カスハラ」による影響を一人で抱え込むことのないよう、園全体で支える体制づくりに努めます。

7　再発防止

「カスハラ」が発生した場合には、単にその場の対応だけで終わらせるのではなく、発生した経緯や対応内容を振り返り、再発防止に努めます。

必要に応じて、

・対応経過の記録
・職員間での情報共有
・保護者への説明方法の見直し
・園のルールや手続きの明確化
・職員研修
・相談体制の見直し
・教育・保育内容や園運営の改善

等を行います。

ただし、正当な苦情や意見については、「カスハラ」として扱うのではなく、園の教育・保育の改善につながる貴重な意見として受け止めます。

8　記録及び情報共有

「カスハラ」が疑われる事案が発生した場合は、必要に応じて、日時、場所、対応者、相手方の言動、要求内容、対応経過等を記録します。記録は、事実関係の確認、組織的な対応、再発防止、外部機関への相談等に活用します。

また、個人情報やプライバシーに十分配慮し、必要な範囲で職員間の情報共有を行います。

9　北見カトリック学園として大切にすること

本学園は、保護者の皆様と対立することを目的として、本方針を定めるものではありません。園児の健やかな成長のためには、各幼稚園と家庭が互いに信頼し、協力していくことが何より大切です。

そのため、本学園は、

「子どもの最善の利益を第一に考えること」
「保護者の皆様の正当なご意見には真摯に耳を傾けること」
「教職員の人格と尊厳を守ること」
「問題を職員個人に抱え込ませず、組織として対応すること」

を基本姿勢とします。

職員も人間であり、すべての場面で完璧な対応ができるとは限りません。そのため、園として改善すべき点については真摯に受け止め、必要な改善を行います。同時に、職員が安心して教育・保育に専念できる環境を整えることも、園児の最善の利益につながる重要な取組です。

保護者の皆様、地域の皆様、職員が互いの立場と人格を尊重し、良好な関係を築きながら、園児の健やかな成長を支えていける幼稚園を目指します。

10　附則

本方針は、令和８年１０月１日より施行します。