

カスタマーハラスメントに対する基本方針について

令和8年10月1日

保護者の皆様

りんでん幼稚園

園長 加藤法親

平素より、本園の教育活動にご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

本園では、園児一人ひとりの健やかな成長と安全・安心な教育環境の確保を大切に、保護者の皆様からいただくご意見やご相談、ご要望に対して、誠実かつ丁寧に対応してまいります。

一方で、近年、教育・保育の現場において、教職員に対する過度な要求や、暴言、威圧的な言動、長時間にわたる拘束などが社会問題となっております。

令和8年10月1日から「カスタマーハラスメント対策の義務化」が施行されます。

本園におきましても、教職員が安心して職務に専念できる環境を守り、ひいては園児へのより良い教育・保育を継続していくため、下記のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

保護者の皆様には、本方針の趣旨をご理解いただき、今後とも相互の信頼と協力のもと、より良い園運営にご支援を賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 本園の基本姿勢

本園は、保護者の皆様からの正当なご意見、ご相談、苦情及びご要望を大切に受け止め、事実確認を行ったうえで、誠意をもって対応いたします。

2. ご遠慮いただきたい行為

次のような行為が確認された場合には、教職員の安全と尊厳を守るため、園として組織的に対応させていただきます。

- ・ 暴言、脅迫、威嚇、恫喝等の威圧的な言動
- ・ 教職員の人格や尊厳を傷つける発言
- ・ 長時間にわたる電話や面談による拘束
- ・ 同じ要求を繰り返すなど、執拗な要求
- ・ 根拠のない謝罪、処分、退職等の要求
- ・ 教職員個人への執拗な連絡や、SNS等への誹謗中傷
- ・ 正当な理由のない園内への居座りや業務妨害
- ・ その他、教職員の就業環境を著しく害する行為

※ 正当なご意見やご相談、合理的な配慮のご要望等を、一律に問題のある行為とみなすものではありません。

3. 本園の対応について

上記のような行為が認められた場合には、必要に応じて、

- 管理職等による対応への切り替え
- 複数の職員による対応
- 面談や電話対応の終了
- 書面等による連絡への変更
- 設置者、関係機関等への相談
- 危険がある場合の警察への通報

等の対応を行う場合があります。

4. お願い

本園は、保護者の皆様との信頼関係を大切にし、子どもたちにとってより良い教育環境をつくっていきたいと考えております。

ご意見やご要望がございましたら、まずは担任または園長・副園長・主任まで、落ち着いてお知らせください。内容を確認し、必要に応じて園として対応いたします。

保護者の皆様のご理解とご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

以 上