## ●「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定について

令和元（2019）年６月、労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために、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ました。

この改正を踏まえ、令和２（2020）年１月に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用契約上講ずべき措置等についての指針」（令和２年厚生労働省告示第５号）が策定され、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（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、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を行うことが望ましいこと、また、被害を防止するための取り組みを行うことが有効であるなどが定められました。

その後、令和７（2025）年６月に労働施策総合推進法が改正され、企業等にはカスタマーハラスメント防止のため、雇用管理上、必要な措置を講じることが義務付けられ、令和８（2026）年 10 月からカスタマーハラスメント防止措置が全事業主の義務になりました。

本学園では、教職員一人ひとりが穏やかな状態で教育・研究や保育に専念できること、そして、学生・保護者さまや地域の方と気持ちの良いコミュニケーションを図っていくことが、学生・生徒・園児の最善の利益につながるものと考えております。

本学園の教職員に対して不当な要求や限度を超えた悪質なクレーム、人格否定といった著しい迷惑行為を行うことは、ハラスメントに当たる可能性があります。

また、教職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えることで、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、学生・生徒・園児と向き合うことに専念でき、教育・保育の質をさらに向上できるものと考えております。

教職員は本学園にとっては大切な人財であり、一人ひとりがかけがえのない存在です。教職員が豊かな教育・保育を提供し続けるために、教職員一人ひとりのメンタルヘルスを守っていくことは、事業主としての責務です。

そこで、本学園では、限度を超えたクレームから教職員を守り、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に対する基本方針」を策定することといたします。

学校法人佛教教育学園
理事長　田　中　典　彦