

# カスタマー・ハラスメント基本方針

株式会社小学館アカデミー（以下、「当社」といいます。）は、小学館グループの保育専門会社として、社会、そして人に寄り添い、一人ひとりが豊かに生きる未来の実現を目指しております。また当社サービスを通じて、地域社会に貢献し、子どもたちの健やかな成長を支援することを使命としています。当社のサービスをご利用いただくすべての皆様に安心して当社サービスをご利用いただくため、お客様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、誠実に対応することに努めております。

しかしながら、当社従業員に対する過度な要求や不当な言動が見受けられる場合、適切な職場環境の維持と従業員の安全確保の観点から、誠意をもって対応しつつも毅然とした対応を取らせていただくことがございます。

## 1. カスタマー・ハラスメントとは

カスタマー・ハラスメント（以下、「カスハラ」）とは、保護者及び当社の業務に密接に関係する者（以下「保護者等」）による社会通念上適切な範囲を超えた言動や要求のことであり、従業員の尊厳を傷つけたり、業務の正常な運営を妨げたりする行為を指します。具体的には、以下のような行為が該当します。

以下の記載は例示でありこれらに限定するものではありません。

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言（怒鳴る、人格を否定する発言）など）
- ③ 威圧的な言動（業務スペースへの立ち入り等も含む）
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 不合理又は過剰な要求（法令や規則に反する対応の強要、特別待遇の強要など）
- ⑥ 継続的な、執拗な言動（長時間にわたる執拗な問い合わせや継続するクレームなど）
- ⑦ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ⑧ 性的な言動（盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシュアルハラスメントなど）
- ⑨ 差別的な言動
- ⑩ 従業員個人への攻撃、要求、脅迫、ストーカー行為
- ⑪ SNS やインターネット上での誹謗中傷及びそれらを予告する行為
- ⑫ マスコミに言うなど従業員を畏怖させる言動

- ⑬ 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる商品交換・金銭補償・謝罪の要求
- ⑭ その他、社会通念上過剰なサービスの要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」はこちらからご覧ください。

<https://jsite.mhlw.go.jp/shizuoka-roudoukyoku/content/contents/001104928.pdf>

## 2. 当社の対応方針

カスタマー・ハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合、当社は当社で働く従業員一人ひとりが安心して働ける環境を守るため、おやめいただくようお願いさせていただきます。残念ながら問題の言動が継続する場合は、カスタマーハラスメントに屈することなく、法的根拠に基づき、合理的かつ建設的な話し合いを求めます。さらに悪質であると判断した場合には、警察や弁護士等の外部専門家と連携し法的措置等も含め厳正に対応いたします。その結果、当社の商品やサービスのご利用をお断りさせていただく場合がございます。

## 3. 保護者等へのお願い

当社は、小学館グループの保育専門会社として、社会、そして人に寄り添い、一人ひとりが豊かに生きる未来の実現のために、これからも地域に求められ、かつ保護者等に寄り添った質の高いサービスの提供に尽力してまいります。それを担う従業員の職場環境の健全性及び安全性の維持向上に向けて、万が一カスタマー・ハラスメントに該当する行為が確認された場合は、本方針に基づき適切かつ厳正に対応いたします。

ご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

※当社のカスタマー・ハラスメント基本方針は、厚生労働省の発行する「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考にしております。