

カスタマーハラスメント対応方針

株式会社ジャクパは、子どもたちの笑顔を守り、すべての子供たちが安心して過ごせる指導環境づくりに尽力してまいりました。お互いを尊重し、誰もが安心して心地よく過ごせる空間を提供することは、私たちが創業以来大切にしてきた想いです。

こうした環境は、お子さま・保護者の皆さま、委託先幼稚園、地域社会のすべてのステークホルダーの皆様との共創によって育まれるものであり、一人ひとりの従業員（指導員等）が安心して働ける環境があつてこそ実現できるものであると考えています。

この大切な環境を守り育むために、厚生労働省の定めるカスタマーハラスメント対策企業マニュアル等を踏まえ、以下のとおりカスタマーハラスメントへの対応方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

ジャクパでは、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

「お客様（保護者、委託先幼稚園、外部関係者など、当社従業員と接点を持つすべての者）からのお申し出や言動のうち、その要求内容が妥当性を欠くもの、または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つて、それにより従業員の就業環境が害されるもの」

具体的には、以下のような行為が該当します：

- 身体的な攻撃（暴行・傷害）や精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動や土下座の要求
- 長時間にわたる執拗なクレームや、不退去・居座りなどの拘束的な行動
- 従業員個人への攻撃、および勤務時間外における個人携帯や SNS への執拗な連絡
- SNS やインターネット上での誹謗中傷・虚偽情報の拡散
- 指導内容や成果に関する過剰・不当な要求、またはスポーツの特性上避けられないけが等に対する社会通念を逸脱した責任追及
- その他、従業員の心身の健康や安全を脅かす行為

※上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

2. カスタマーハラスメント基本方針

1. 従業員の安全と心身の健康を最優先します

カスタマーハラスメント行為に対しては、現場の従業員個人だけで対応させることはせず、会社として組織的に対応し、従業員を守ります。

2. 毅然とした対応を行います

カスタマーハラスメント行為に対しては、組織として状況に応じた適切な対応を行います。悪質な行為や不当な要求と判断した場合は、サービスや対応のお断り、警察への通報や法的措置（弁護士との連携）を含めて、毅然と対応します。

3. 相互尊重の文化を大切にします

お客様からの建設的なご意見・ご要望は、サービス向上の貴重な機会として真摯に受け止め、改善に努めます。常にお互いを一人の人間として尊重し合う関係を大切にまいります。

4. 安心できる指導環境づくりに取り組みます

すべての従業員が安心して働ける環境を整えるとともに、相談窓口の設置や社内体制の整備、研修等を通じて、カスタマーハラスメントの予防と適切な対応に努めます。

令和8年4月1日

株式会社 ジャクパ

子どもたちの笑顔を守るために

カスタマーハラスメントは おやめください

安心・安全な保育環境を
提供するため、
ご理解とご協力をお
願いいたします。



職員一人ひとりが
安心して働ける環境が、
子どもたちの豊かな
育ちにつながります。



次のような行為はおやめください



暴言・大声・威圧的な言動

大声での怒鳴りつけや、
威圧的な言葉・態度は
おやめください。



**社会通念を超えた
過度な要求**

社会通念を超えた過度な
要求はおやめください。



**長時間の居座り・
繰り返しの電話連絡**

長時間の居座りや、
繰り返しの電話連絡は
おやめください。



**SNSなどでの誹謗中傷・
個人攻撃**

SNSなどでの誹謗中傷や
個人攻撃はおやめください。



すべての子供たちが安心して過ごせる
指導環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。

