ファーストラーニング大森・ブライトキッズインターナショナル
合同会社柿本事務所「カスタマーハラスメントに対する基本方針」
令和８年11月10日

1. はじめに

当社は、お子様方が安心して楽しく過ごせる学習環境を安定的に整え、保護者の皆様方も安心してお子様を通わせていただける魅力ある教室作りを、常に目指しています。お客様である保護者様のご要望には真摯に対応し、より満足度の高いサービス提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社サービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、幸いにして現在までのところ該当する事例はありませんが、今後、お客様の要求や言動・行動の中に、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものが発生しないとは限りません。これらの、社会通念に照らして著しく不当な要求等の行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、上述のような安全・安心なサービスの提供に著しく悪い影響を及ぼす、重大な問題となり得ます。

東京都では、令和６年10月に**「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」**が成立し、都内で事業を行う全事業者に対して、カスタマーハラスメントの防止に向けた措置が求められています（令和７年４月１日施行）。

従業員の安全な就業環境を確保することは、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となるばかりでなく、安全・安心な教室環境の安定的な提供につながり、ひいては、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、このたび合同会社柿本事務所は、上記条例に則り「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。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「**お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの**」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 社会通念上相当な範囲を超える長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損する内容や個人情報等を口コミや SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

  ※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員の精神的・身体的ケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・専門家等への連絡・連携先周知など、体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。