

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

スマートキッズ株式会社(以下「当社」といいます。)は、「教育の力により、一人ひとりの可能性を最大限支援することによって、共生社会の実現に貢献します」という理念のもと、質の高い療育・教育サービスの提供に努めております。

利用者様、受講生、ご家族様をはじめすべてのお客様からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、より満足度の高い療育・教育サービスの実現に向け、引き続き努力を重ねてまいります。

一方で、残念ながら一部のお客さまからの暴言や不当な要求等の心無い言動により、当社従業員および当社関係者(委託先スタッフ、講師、実習生等を含み、以下「当社従業員等」といいます。)の就業環境が害される事案が生じている実情を踏まえ、当社従業員等が安心して業務を遂行できるよう、下記のとおり対応させていただきます。

皆さまのご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、お客様からのクレーム・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても、当該要求を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って、当社従業員等の就業環境が害されるものを指します。

利用者の障害の特性に起因する言動(パニック時の大きな声、他害行為等)はカスタマーハラスメントとして扱わず、支援の中で対応してまいります。また合理的配慮を求める意思を表明する機会を妨げるものではありません。

カスタマーハラスメントの主な具体例は下記のとおりです。例示であり、これらに限るものではありません。

①言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・当社の提供する商品・サービスに瑕疵や過失がないにもかかわらず行われる要求
- ・当社の提供する商品・サービス等の内容と関係がない要求
- ・合理的理由のない返金、金銭補償、当社従業員等への処分、不当な謝罪等の要求
- ・契約等で想定している範囲を著しく超える不当なサービス提供や特別対応の要求

②手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要)や威圧的言動
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動(電話や対面での長時間の拘束、不退去、居座り、監禁、呼び出し)
- ・当社従業員等の個人連絡先(SNS・電話番号等)の開示要求やプライバシーを侵害する行為および

ストーカー行為

- ・SNS やインターネット等での誹謗中傷、虚偽の情報発信や拡散
- ・連絡帳や各種連絡ツール等を通じた執拗または攻撃的な言動
- ・その他当社従業員等保護の観点から、悪質性が高いと当社が判断する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様との問題解決に向け、常に誠実かつ理性的な対話を通じた信頼関係の構築に努めます。しかしながら、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、大切なお客様の支援・学習環境および当社従業員等の安全な就業環境を守るため、毅然とした態度で対応し、サービス・商品の提供や各種お客様対応を中断・お断りさせていただくことがあります。

さらに、悪質または犯罪的と判断される行為に対しては、警察や顧問弁護士等の外部専門機関と連携し、民事・刑事上の法的措置を含め厳正に対処いたします。

4. 当社の取り組み

当社は、カスタマーハラスメントの予防および発生時の迅速・適切な対応のため、以下の取り組みを推進いたします。

- ・カスタマーハラスメント対応体制およびマニュアルの整備・適切な運用
- ・発生事案の分析に基づく再発防止および業務プロセスの継続的改善
- ・当社従業員等への応対知識・対処方法に関する研修の実施
- ・相談報告体制および外部専門機関との連携体制の整備
- ・被害にあった当社従業員等へのケア体制の整備および再発防止の取り組み

5. お客様へのお願い

当社は、すべての利用者・受講生・ご家族の皆様が安心して学べる環境を守り、皆様と対等で健全な信頼関係を築いていきたいと考えております。

当社の療育・教育サービスをご利用いただくにあたり、以下の点につきましてご理解とご協力をお願い申し上げます。

- ・ハラスメント行為を行わないようお願いいたします。
- ・お互いに敬意と節度をもったコミュニケーションにご協力をお願いいたします。
- ・法令および各種利用規約の遵守をお願いいたします。

これからも皆様のご意見・ご要望に真摯に寄り添い、質の高い療育・教育サービスの提供に尽力していきたいと考えております。

引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年10月1日
スマートキッズ株式会社