カスタマーハラスメントに対する基本方針

Gnoble グループは、生徒の皆さん一人ひとりと誠実に向き合い、将来にわたって活躍できる土台となる「有機的知識・思考力・判断力・コミュニケーション能力・心の強さ」を身につけていくことを常に念頭に置いた指導をお約束しております。何より、生徒の皆さんの意欲や好奇心といった心の中の火を無味乾燥な受験勉強で消してしまわない、活き活きとした学習環境を提供し続けることを最優先と考えております。

このような学習環境を実現し、生徒の皆さんの健やかな成長を支えるためには、指導にあたる講師・スタッフが安心して心身ともに健康に働くことができる環境の確保が不可欠です。

当グループでは、生徒や保護者の皆様からの貴重なご意見・ご要望には真摯に向き合い、誠実に対応いたします。しかしながら、生徒の皆さんの学習環境を乱す行為や、社会通念上許容される範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）に対しては、従業員の安全と健全な教育環境を守るため、組織として毅然とした対応を行います。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

当グループは、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）及び同法に基づく指針を踏まえ、生徒・保護者の皆様その他当グループの事業に関係を有する方（以下「お客様等」といいます。）の言動であって、当グループの従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

なお、カスタマーハラスメントに該当しない場合であっても、他の生徒の皆さんの学習環境を著しく害する行為については、受講に関する規約等に基づき、別途必要な対応を行います。

【該当し得る行為の例】

精神的・身体的攻撃: 暴言、威圧的な言動、侮辱、脅迫、暴力、物の損壊

不当・過剰な要求: 正当な理由なく繰り返される講師の変更要求、規定外の個別指導の強要、規定外の返金や金銭補償の要求

継続的・拘束的な言動: 執拗な対応要求、電話や面談による長時間の拘束、居座り行為

プライバシー侵害・ネット中傷: 講師・スタッフ個人の写真・動画・音声の無断での撮影・録音、SNS やインターネット上での誹謗中傷・個人情報の掲載

性的・差別的な言動: 従業員に対する性的な言動、性別・国籍・障害等を理由とする差別的

な発言

2. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合、以下の通り対応いたします。

組織的な対応: 現場の担当者個人に責任を負わせず、組織として対応します。事案の内容及び対応の経過は記録いたします。

対応の打ち切り等の措置: 悪質と判断した場合には、対応の打ち切り、退室のお願い、施設への立入りのお断り、受講契約の解除等の措置を講じる場合があります。

通話・面談の記録: 事実関係を正確に確認するため、お電話又はご面談の内容を録音・記録させていただく場合があります。

外部専門機関との連携: 犯罪行為や悪質なハラスメントと判断した場合は、警察への通報や弁護士等の外部専門家と連携し、法的な措置を含め厳正に対処します。

3. 社内体制の整備

従業員が相談・報告できる相談窓口を設置し、担当者を定めたうえで従業員に周知します。

相談を受けた場合は、迅速に事実関係を確認し、被害を受けた従業員への配慮及び再発防止のための措置を講じます。

相談者等のプライバシーを保護するとともに、相談したこと又は事実関係の確認等に協力したことを理由として、従業員が解雇その他不利益な取扱いを受けることはありません。

被害を受けた従業員のメンタルヘルスケアを実施します。

適切な対応に関する定期的な研修を行い、健全な社内環境の維持に努めます。

4. お客様（保護者・生徒の皆様）へのお願い

当グループでは、生徒の皆さんが安心して学習に専念でき、講師・スタッフも情熱を持って指導に打ち込める環境づくりを目指しております。

多くの保護者・生徒の皆様におかれましては、日頃より当グループの教育活動にご理解と温かいご協力をいただき、心より感謝申し上げます。

生徒の皆さんの未来を育む健全な学習環境をともに維持していくため、皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

本方針は、当グループのウェブサイト等において公表しています。

2026 年 10 月 1 日 制定
株式会社クラムエステート（Gnoble グループ）
代表取締役　小田切　浩樹