カスタマーハラスメント対策に関する取り組みについてのお知らせ

保護者の皆さまへ

平素は個別指導 Axis の教育活動に多大なるご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、令和 8 年(2026 年)10 月 1 日に施行された改正労働施策総合推進法により、事業主に対し、カスタマーハラスメント対策を行うことが法的に義務付けられました。これに伴い、個別指導 Axis におきましても、子どもたちの学びの環境を守り、スタッフが安心して指導・業務にあたれる環境を整えるため、取り組みを整備いたしましたのでお知らせいたします。

1. 個別指導 Axis の基本姿勢

個別指導 Axis では、「志を高く持ち、自ら学び、自ら考え、自らの判断で行動できる人物の育成」を教育理念に掲げています。会員生である子どもたち一人ひとりの第一志望校合格と、その先の社会を生き抜く「人間力」の養成を目指し、保護者の皆さまとの強固な信頼関係のもと、日々の指導にあたっております。

そのため、指導内容やサービスに関する率直なご意見やご相談につきましては、子どもたちのより良い成長および教育活動を改善するための貴重な機会として、これまで通り真摯に受け止めてまいります。

一方で、スタッフが安心して心身ともに健康で働くことができる環境を維持することは、子どもたちにより良い教育を安定して提供するための基盤になります。そのため、スタッフに対する暴言や威嚇・脅迫的な言動、写真・動画の無断撮影、不当な謝罪の強要、過剰なサービスの要求、合理的な理由のない長時間の拘束、SNS 等における誹謗中傷などの社会通念上不相当な行為につきましては、子どもたちの健全な学習環境を損なうものと判断し、毅然とした対応を取らせていただきます。

2. 該当する場合の対応

前項のような行為が確認された場合、個別指導 Axis では状況に応じて、次のような対応を取らせていただきます。

○ 書面等による警告および対応の終了
○ 指導・面談等の一時中断、対応者の変更
○ スタッフ個人への接触禁止、複数名体制での対応への切り替え
○ 警察等との連携、法的措置および外部機関への相談・通報
○ 契約の解除

3. 面談等の録音について

学習相談や面談などの際に、適切な対応記録のため、内容を録音させていただく場合がございます。なお、記録した情報は、個人情報保護法等の関係法令および当社の個人情報保護方針に従い適切に管理いたします。

4. ご相談・ご意見の窓口

ご指導内容や校舎でのご対応について、ご意見・ご要望がございましたら、いつでもお気軽に所属校の責任者または校舎スタッフまでお申し出ください。

個別指導 Axis は、保護者の皆さまの正当なご意見やご相談を拒否するものでは決してなく、これからも保護者の皆さまと手を携え、子どもたちの夢と目標の実現に向けて全力でサポートしてまいります。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。