

カスタマーハラスメント対応基本方針

1. 目的

学校法人平山学園（以下、「本学園」という）は、建学の精神に基づき、安全で質の高い教育環境を提供するとともに、教職員が安心して心身ともに健康に働くことができる環境を確保することを目指しています。

近年、社会問題化している不当・過剰な要求や、教職員の人格を傷つける言動（カスタマーハラスメント）に対し、本学園としての基本方針を定め、組織全体で対応を行うことで、健全な教育環境および労働環境を維持・防衛します。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、生徒、保護者、地域住民、その他学校関係者からの要求や言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当なものであり、教職員の就業環境を害するものをいう。

3. 対象となる行為

本方針では、主に以下のような行為をカスタマーハラスメントの対象とします。ただし、これらはいくまでも一例であり、これらに限定されるものではありません。

(1) 身体的な攻撃

- ・ 殴る、蹴る、叩く、突き飛ばすなどの暴行
- ・ 物を投げつけるなどの威嚇、暴行
- ・ つばを吐きかける行為

(2) 精神的な攻撃

- ・ 威圧的な言動や人格を否定する言動、侮辱
- ・ 暴言、誹謗中傷
- ・ 差別的な言動や性的言動、名誉毀損
- ・ 大声を出すなどの脅迫や威嚇行為

(3) 過剰、過大な要求

- ・ 明らかに学園・学校の責務とはいえない要求
- ・ 実現不可能あるいは社会通念上過剰な配慮の要求
- ・ 法令や契約に基づかない根拠のない金銭補償や要求
- ・ 合理的理由のない謝罪（土下座等）の強要や、個人への攻撃や要求

(4) 拘束的・執拗な行為

- ・ 長時間の電話や面談の強要

- ・ 頻繁な連日の呼び出し
 - ・ 正当な理由のない居座り
- (5) プライバシーの侵害
- ・ 教職員の個人情報を本人の許可なく取得（撮影、録音等）すること
 - ・ 教職員の情報を許可なく SNS その他に公開すること
 - ・ SNS 等において事実に基づかない、または個人を特定できる形で誹謗中傷を行うこと

4. 本学園の基本姿勢

本学園では、ハラスメント行為に対して以下の通り組織的かつ厳正に対応します。

(1) 組織的対応の徹底

教職員個人に対応を委ねるのではなく、学園及び学校内で情報共有し、管理職および学園、顧問弁護士等が連携し、組織的に対応します。

(2) 相談窓口の設置と教職員の保護

教職員が速やかに報告・相談できる窓口を設置し、被害に遭った教職員のメンタルヘルスケアや安全確保を最優先に措置します。

(3) サービス・対応の停止

該当する行為が認められた場合、面談や電話対応を直ちに打ち切り、今後の立ち入りや連絡を制限する措置を講じます。

(4) 法的措置を含む厳正な対処

悪質な行為、犯罪行為（脅迫・恐喝・威力業務妨害等）と判断した場合は、速やかに警察その他外部機関に通報するとともに、学園顧問弁護士と連携し、法的措置も含め適切な措置を講じます。

(5) 記録の徹底

防止策の一環として、ハラスメントが疑われる場合は会話を録音するなど、対応経過を記録します。

(6) 教職員への周知

本方針を周知すると共に、本学園の教職員がカスタマーハラスメントを受けた場合の対応や、カスタマーハラスメントを行わないことについて必要な教育を行います。

5. 生徒、保護者、地域住民、その他学校関係者の皆様へのお願い

本学園は、保護者の皆様や地域社会との信頼関係を大切にし、建設的なコミュニケーションを通じて、ともに良い教育環境を築いていきたいと考えております。しかしながら、一部の過度な言動により教職員が疲弊し、通常の教育活動に支障が出る事態は看過できません。子どもたちが安心して学べる環境を守るためにも、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。