

学校法人東海学園におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

学校法人東海学園は、「共生」を教育理念に掲げ、次代を担う心豊かな人間育成に取り組んでいます。本学園の教職員等は、教育機関としての使命を自覚し、高い倫理観と社会的良識をもって誠実かつ公正に職務を遂行することに努めております。質の高い教育の提供のためには、学生・生徒及びその保護者等の方々のご意見・ご要望は大変貴重なものであり、本学園は、今後も真摯に対応していく所存です。

一方で、それらのご意見やご要望が増加するなか、なかにはカスタマーハラスメントに該当するような内容・不適切な手段を用いた要求もあり、その対応に苦慮する教職員等が増えています。カスタマーハラスメントは、教職員等にとって精神的負担が大きく、心身の健康を損なわせ、本来なすべき業務の効率や質を低下させます。本学園のすべての学生・生徒が安心して学べる質の高い教育環境を保障するためには、教職員等が心身ともに健康に、誇りとやりがいをもって業務に専念できる環境が不可欠です。

このような考えのもと、学校法人東海学園は、カスタマーハラスメントを防止し、その対応における教職員等の負担を軽減するため、本方針を策定します。

1. 本学園におけるカスタマーハラスメントの定義

本学園では、法令を踏まえ、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）を以下の①から③を全て満たすものとして定義します。

- ①学生・生徒（今後、本学園で学ぶ可能性がある潜在的な学生及び生徒を含む。）及びその保護者、地域住民等本学園の事業になんらかの関係を有する者（以下、「関係者等」という。）の言動であること
- ②本学園の教職員等（本学園の業務を行うものであって、教員及び職員以外の者を含む。）に対する言動の内容または手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであること
- ③その言動が本学園の教職員等の就業環境を害するものであること

2. 対象となる行為の例

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。

<言動・要求等の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの>

- ・明らかに学校の責務とは言えない不当な要求
- ・執拗で過剰な謝罪、賠償、処分等の要求、不当な金銭の要求
- ・本学園が想定している教育に照らして実現不可能・過剰な要求
- ・社会的相当性を欠く要求

＜手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの＞

なお、以下の行為は、傷害罪、暴行罪、名誉棄損罪、威力業務妨害等の刑罰法令に抵触したり、不法行為等に基づく損害賠償請求が発生したりする場合があります。

- ・身体的な攻撃
(例：叩く、ものを投げつける、押す、殴る、蹴る、唾をはきかける)
- ・精神的な攻撃
(例：脅し、自傷他害を仄めかす、暴言、人格の否定、威嚇的な表現)
- ・威圧的な言動
(例：大声で責める、睨む、モノを叩く)
- ・継続的な、執拗な言動
(例：頻繁なクレーム、当初の話からのすりかえ、揚げ足取り)
- ・拘束的な言動
(例：必要な対応を尽くしてもなお行われる長時間の拘束、校内からの不退去・電話、勤務時間外の対応の執拗な要求)
- ・性的な言動
(例：性的・わいせつな言動、教職員へのつきまとい)
- ・プライバシーの侵害、名誉棄損、誹謗中傷
(例：教職員の個人情報の無断での取得・公開（SNS 含む）、容姿に関する中傷、差別的な言動、事実に基づかない誹謗中傷、制止を無視した不必要な撮影・録音・録画)

3. 東海学園の対応方針

＜関係者等の方々に対して＞

本学園へのご意見やご要望については、真摯に耳を傾け誠実に対応するとともに、カスハラ防止及び今後の改善に資するために、録音等をさせていただく場合があります。なお、録音等の内容については、個人情報に該当する内容が多く含まれるため、個人情報の保護に関する法令及び学内規則に基づいて慎重に取り扱います。

万が一、カスハラが疑われる言動があった場合は、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。事実確認の結果、カスハラに該当すると判断したときは、そのような言動をやめていただくよう警告し、従っていただけない場合には、対応を中止することがあります。また、特に悪質と判断した場合には、弁護士、警察等の外部の専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対処します。

＜教職員等に対して＞

本学園は、教職員等をカスハラから保護するため、教職員等の安全確保と心身のケアに必要な体制を整備するとともに、体制及び対応の内容を本方針及びカスタマーハラスメン

ト防止対策マニュアルにおいて示します。また、研修を実施し、教職員等がカスハラに対する知識や対処法を学ぶ機会を設け、安心して働ける環境づくりを行います。

加えて、本学園の教職員等による、カスハラを含むすべてのハラスメントの発生を防止するため、規程、方針、マニュアルや研修を通じて、コンプライアンスの推進についての理解をより一層深める体制を整備します。

令和8年10月1日

学校法人 東海学園