

学校法人橘学苑

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

学校法人橘学苑は、中学校・高等学校ならびに幼稚園における教育活動が適正に遂行され、生徒・園児が安心して学び、教職員が安全かつ健全な就業環境を確保できることを重要な使命としています。

そのため、保護者・地域住民・卒業生・取引関係者等からのご意見やご要望には誠実に対応し、教育の質向上に努めております。一方で、近年、社会通念上許容される範囲を超える言動により、教職員の就業環境や教育活動に支障をきたす事例が全国的に増加しています。

本学苑は、このような行為を「カスタマーハラスメント」と位置づけ、**教育環境を守るために組織として適切かつ毅然と対応すること**をここに宣言します。

2. カスタマーハラスメントの考え方

本学苑では、厚生労働省の指針および文部科学省のガイドラインに基づき、次の要件を総合的に考慮して判断します。

- 本学苑の教育活動に関係する者による言動であること
- 内容または態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであること
- 教職員の就業環境または教育活動環境を害すること

判断にあたっては、目的・経緯・状況・態様・頻度・継続性・教職員の心身の状況等を総合的に考慮します。

3. 具体的な該当例

文部科学省のガイドラインに基づき、次のような言動はカスタマーハラスメントに該当します。

- そもそも要求に理由がないまたは学校における教育活動と全く関係のない要求
- 学校の教育活動および学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
- 対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求

- 相当性を欠く賠償要求
- 身体的な攻撃
- 精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動

なお、**正当なご意見・ご要望・苦情**はカスタマーハラスメントではなく、これまでどおり誠実に対応いたします。

4. 本学苑の対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、本学苑は次の方針に基づき対応します。

- ① **相談窓口による迅速な対応**： 中学校・高等学校は教頭、幼稚園は副園長、事務局は法人担当事務長が相談窓口として対応します。
- ② **事実確認と対策委員会の設置**： 相談窓口は、定められた手順に基づき事実確認を行い、法人事務局長へ報告します。必要に応じて対策委員会を設置し、対応中断・担当者変更・接触制限等の措置を講じます。
- ③ **悪質事案への厳正な対応**： 暴力・脅迫・業務妨害等の悪質な行為については、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。
- ④ **プライバシー保護**： 調査・対応に携わる者は、関係者のプライバシーと名誉を保護し、秘密を厳格に取り扱います。
- ⑤ **教職員の心身のケア**： 被害を受けた教職員の心身の安全を第一に考え、メンタルヘルスケアや産業医との連携など必要な支援を行います。
- ⑥ **不利益取扱いの禁止**： 相談や事実確認への協力を理由として、教職員に不利益な取扱いを行うことはありません。

5. 保護者・地域の皆さまへ

本方針は、生徒・園児の健全な成長と教育の質を守るために定めるものです。本学苑は、皆さまからの建設的なご意見を大切にし、より良い教育環境の実現に向けて努力を続けてまいります。

皆さまのご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

以上