

学校法人帝塚山学院 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

学校法人帝塚山学院（以下「学院」という。）は、「力の教育―意志の力、情の力、知の力、躯幹の力」を備えた人を世に送り出すことを建学の精神としています。また、子どもたちが自発的に学ぼうとする態度を育む「自学主義」を教育理念とし、在籍生の皆さまが一人ひとりの能力を高め、自ら考え、行動できる、品格を備えた人を育てることを目指しています。教職員等は、この建学の精神と教育理念のもと、社会に必要とされる学院で在り続けるために、常に自覚と責任を持ち、日々教育活動等に取り組んでいます。保護者や関係者の皆さまから寄せられるご意見・ご要望は、大変貴重なものであり、真摯に対応してまいります。

しかしながら、社会通念を逸脱するような過度な要求や不当な言動（威圧的態度、人格を否定する発言、脅迫、暴力的な行為等）は、教職員等を傷つけ、職場環境や教育環境の悪化を招く行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）であり、決して容認できるものではありません。

学院としては、カスタマーハラスメントに対して、毅然と対応し、教職員等の安全確保及び教育環境の維持に努めるため基本方針を定め、より一層、安心・安全な学校環境づくりを進めてまいります。

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、在籍生及びその保護者、その他の学校関係者からの教職員等に対する要求・言動であって、教職員等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たものにより、教職員等の就業環境を害するものをいう。

3. カスタマーハラスメントの主な事例

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- そもそも要求に理由がない又は提供する教育等と全く関係のない要求（教職員等のプライバシーに関わる要求 等）
- 想定している教育等を著しく超える要求（担任交代やクラス替えの要求、業務時間外に長時間の対応を強いる 等）
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（学納金の減額、卒業・推薦・成績の保証の要求 等）
- 不当な損害賠償要求（高額な慰謝料の請求 等）

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害 等）
- 精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、土下座の強要、SNS等のインターネット上での中傷やプライバシーに係る情報の投稿 等）
- 威圧的な言動（暴言、大声で怒鳴る、机を叩く等の威嚇行為 等）

- 拘束的な言動（不退去、居座り、深夜・早朝の連絡、長時間の電話・面談 等）
- 継続的、執拗な言動（執拗に責め立てる、同様の質問や要求を執拗に繰り返す、電子メールの送信・電話等を執拗に繰り返す 等）

4. カスタマーハラスメントへの対応

学院が、カスタマーハラスメントの恐れがあると判断した場合は、やり取りを録音・録画します。カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、組織として毅然と対応します。また、教職員等一人ひとりを守るため、以後の対応をお断りさせていただく場合があります。さらに、悪質な行為と認められる場合には、警察、弁護士等の関係機関と連携の上、厳正に対処します。

5. 防止と支援体制

- 相談窓口を設置します。
- 発生したカスタマーハラスメントの事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を講じます。
- カスタマーハラスメントが発生した際、相談者のプライバシーを保護し、教職員等の心身のケアを最優先に対応します。
- 教職員等が適切に対応できるよう、必要な知識や対処法を学ぶ研修を実施します。

6. その他

この基本方針は、社会情勢や法令・行政指針の改正等に応じ、必要に応じて改定を行います。

令和8年10月1日
学校法人 帝塚山学院
理事長 野村 正朗