

学校法人金井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

1. はじめに

学校法人金井学園（以下「本学園」といいます。）は、教育機関として、生徒、学生、保護者、卒業生、地域の皆様をはじめ、本学園に関わるすべての皆様との信頼関係を大切にし、より良い教育環境の実現のため、皆様から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘等については、本学園の教育活動や業務の改善につながる大切なものとして、これからも真摯かつ誠実に受け止め、適切な対応に努めてまいります。

しかしながら、一部には、教職員に対する暴言、威圧的な言動、過度な要求、長時間にわたる拘束、人格を否定する言動など、社会通念上許容される範囲を超え、教職員の尊厳を傷つけ、就業環境や教育環境を害する行為が生じることがあります。

本学園は、質の高い教育を継続して提供していくためには、教職員が安心して職務に従事できる環境を確保することが重要であると考えています。

そのため、本学園は「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、教職員を守るとともに、教育環境を維持する観点から、組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本学園では、生徒、学生、保護者、卒業生、入学希望者、取引先、施設利用者、地域住民その他本学園の事業に関係する方からの言動であって、その要求内容又は言動の手段・態様が、教職員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、それによって教職員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントとします。

なお、正当なご意見、ご要望、ご指摘等をカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。本学園は、教育・研究活動や学校運営等に対する建設的なご意見、ご要望等について、引き続き真摯に対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当します。

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 身体的・精神的な攻撃

- ・暴行、傷害、物を投げつける等の行為
- ・大声で怒鳴る、威嚇する等の行為
- ・脅迫、恫喝、威圧的な言動
- ・教職員の人格や尊厳を傷つける発言、侮辱、差別的な言動
- ・土下座等の過度な謝罪の要求

(2) 継続的・執拗な言動

- ・同一又は類似の要求を繰り返す行為
- ・必要な説明を行った後も、合理的な理由なく繰り返し説明や謝罪を求める行為
- ・電話、電子メール、SNS 等による執拗な連絡
- ・揚げ足取りや責め立てを繰り返す行為

(3) 拘束的な言動

- ・長時間にわたり電話を続ける行為
- ・長時間にわたり教職員を拘束する行為
- ・学校・施設等への長時間の居座り
- ・退去を求めたにもかかわらず退去しない行為

(4) 過度又は不当な要求

- ・学則、校則、規程、契約その他本学園が定めるルールを著しく超える対応の要求
- ・合理的な理由のない特別扱いの要求
- ・教職員の処分、異動、退職、解雇等を不当に要求する行為
- ・合理的な理由のない金銭、返金、補償等の要求
- ・本学園の業務と関係のない要求
- ・実現不可能又は著しく困難な要求を繰り返す行為

(5) 教職員個人への攻撃・プライバシー侵害

- ・教職員個人の住所、電話番号、家族関係その他の個人情報等を不当に求める行為
- ・教職員個人の携帯電話や SNS 等への不適切な連絡
- ・教職員を無断で撮影・録音する等の行為
- ・教職員の個人情報、写真、映像、音声等を本人の意思に反してインターネットや SNS 等に公開する行為

(6) SNS・インターネット等を利用した行為

- ・SNS 等への投稿をほのめかして不当な要求を行う行為
- ・教職員に対する誹謗中傷や名誉・信用を毀損する内容をインターネット上に投稿する行為
- ・教職員のプライバシーに関する情報を本人の意思に反して公開する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

本学園がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、教職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。

必要に応じて、行為の中止を求めるとともに、その後の対応方法を変更し、又は対応を終了させていただく場合があります。

また、行為の内容や程度に応じて、面談・連絡方法の指定、複数名での対応その他必要な措置を講じます。

暴行、脅迫、不退去、名誉毀損その他違法性が疑われる行為や、特に悪質な行為について

は、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

5. 教職員を守るための取組

本学園は、カスタマーハラスメントに関する方針を教職員に周知するとともに、相談に適切に対応するための体制を整備します。また、カスタマーハラスメントが発生した場合には、事実関係を確認し、被害を受けた教職員への配慮、行為者への適切な対応及び再発防止等、必要な措置を講じます。

相談者及び関係者のプライバシーを保護するとともに、相談したことや事実確認に協力したこと等を理由として、不利益な取扱いを行いません。

また、悪質な行為については、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対応します。

6. より良い教育環境のために

本方針は、生徒、学生、保護者その他の皆様からの正当なご意見、ご要望、ご指摘等を制限することを目的とするものではありません。

本学園は、皆様から寄せられる声を教育活動や学校運営の改善につなげることが、より良い教育環境をつくるために重要であると考えています。

今後も皆様との相互の信頼と尊重に基づく関係を大切にしながら、生徒及び学生の学びと成長を支える教育環境と、教職員が安心して教育活動に取り組むことのできる就業環境の双方を守ってまいります。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

学校法人金井学園
理事長 金井 兼