

学校法人神港学園 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

学校法人神港学園（以下「本法人」という。）は、生徒の健全な成長と教育環境の充実を図るとともに、保護者、生徒、卒業生、地域の皆様その他本法人の関係者から寄せられるご意見、ご相談、ご要望等に対し、誠実かつ適切に対応します。

本法人に対するご意見や苦情は、教育活動や学校運営の改善につながる重要な機会であると考えており、正当なご意見やご要望については、真摯に受け止め、必要な確認・検討を行います。

一方で、教職員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、過度な要求、長時間にわたる拘束、繰り返しの要求、その他社会通念上相当な範囲を超える言動により、教職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして適切に対応します。

本法人は、教職員が安心して職務に専念できる環境を確保することが、生徒に対するより良い教育の提供につながるものと考えています。なお、本方針は、保護者、生徒、卒業生、地域の皆様その他関係者からの正当なご意見、苦情、ご相談、ご要望等を抑制することを目的とするものではありません。

2 カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、保護者、生徒、卒業生、地域関係者、その他本法人の関係者等からの言動のうち、

（１）その要求の内容に妥当性を欠くもの

または

（２）要求の内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるもの

であり、その言動によって教職員の就業環境が害されるものをいいます。

ただし、個別の事案については、要求の内容、必要性、言動の態様、頻度、継続性、教職員への影響等を総合的に考慮し、客観的かつ適切に判断します。

3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

カスタマーハラスメントに該当し得る行為として、例えば次のようなものがあります。

(1) 身体的・精神的な攻撃

- ・暴力、身体的な危害を加える行為
- ・物を投げる、机を叩くなどの威嚇行為
- ・脅迫、威圧的な言動
- ・大声で怒鳴る、執拗に責め立てる行為
- ・教職員の人格、尊厳を否定するような発言
- ・侮辱、差別的な発言

(2) 過度な要求・不当な要求

- ・社会通念上、実現が困難または不可能な要求を繰り返す行為
- ・正当な理由なく、特別な対応や特別扱いを要求する行為
- ・正当な理由なく、謝罪文の提出や過度な謝罪を繰り返し要求する行為
- ・本法人の教育方針、規則、手続等に反する対応を執拗に要求する行為

(3) 長時間・反復的な要求

- ・正当な理由なく、長時間にわたり教職員を拘束する行為
- ・同一または類似の内容について、繰り返し対応を要求する行為
- ・一度回答した事項について、合理的な理由なく、同じ説明を繰り返し要求する行為
- ・複数の教職員に対して、同一内容の要求を繰り返す行為

(4) 教職員の私生活等への介入

- ・教職員個人の電話番号、住所、自宅、家族等に関する情報を執拗に尋ねる行為
- ・教職員の自宅や通勤経路等で待ち伏せする行為
- ・教職員につきまとう、執拗に接触を求める等の行為
- ・教職員の私生活に不当に干渉する行為

(5) SNS 等を利用した行為

- ・SNS 等への投稿をほのめかすこと等により、過度な対応を要求する行為
- ・教職員個人を特定・誹謗中傷する内容を SNS 等に投稿する行為
- ・教職員の個人情報をも本人の同意なく公開する行為
- ・その他、SNS 等を利用して教職員の就業環境を著しく害する行為

（６）その他

- ・ 正当な理由なく、教職員を長時間拘束する電話、面談、訪問等を繰り返す行為
- ・ 対応する教職員の変更を繰り返し要求する行為
- ・ その他、社会通念上相当な範囲を超え、教職員の就業環境を著しく害する行為

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

４ 正当なご意見・苦情等への対応

本法人は、学校教育、学校生活、生徒への指導、施設・設備、学校行事、学校運営その他に関するご意見、ご相談、苦情、ご要望等について、内容の如何にかかわらず、まず事実関係を確認し、適切に対応します。

ご意見や苦情の内容が厳しいものであったとしても、そのことのみをもってカスタマーハラスメントと判断することはありません。一方で、要求の内容が正当なものであっても、その手段や態様が社会通念上相当な範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントとして対応する場合があります。

５ カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、本法人は教職員を守ることを最優先とし、組織として対応します。

必要に応じて、次のような対応を行います。

- （１）複数の教職員による対応
- （２）管理職等による対応への変更
- （３）対応時間や場所、方法等の制限
- （４）電話や面談による対応の終了
- （５）書面、電子メール等による対応への変更
- （６）今後の対応窓口の一本化
- （７）必要に応じた弁護士等の専門家への相談
- （８）暴力、脅迫、その他犯罪行為が疑われる場合の警察等への相談・通報
- （９）その他、教職員の安全および就業環境を確保するために必要な措置

なお、カスタマーハラスメントへの対応にあたっては、教職員個人に対応を委ねることなく、管理職等が状況を把握し、組織として適切に対応します。

6 教職員への取組

本法人は、教職員がカスタマーハラスメントを一人で抱え込むことがないよう、相談・報告体制を整備します。また、教職員に対して、カスタマーハラスメントに関する基本的な知識、対応方法および相談・報告の手順等について周知・研修を行います。教職員から相談・報告を受けた場合には、事実関係を確認し、必要な支援および対応を行います。

7 記録・情報共有

カスタマーハラスメントが疑われる事案については、必要に応じて、発生日時、場所、相手方の言動、要求内容、対応状況等を記録します。記録した情報は、適切な対応および再発防止のために必要な範囲で共有・活用し、個人情報の取扱いについては関係法令および本法人の規程等に基づき適切に管理します。

8 基本方針の見直し

本法人は、カスタマーハラスメントを取り巻く社会情勢、法令、国等の指針、学校現場における実情等を踏まえ、必要に応じて本方針の見直しを行います。

9 附則

本方針は、令和8年10月1日から施行します。