学校法人松翠学園　カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

学校法人松翠学園は、生徒一人ひとりの健やかな成長を支える保護者の皆様、ならびに地域住民の皆様から寄せられるご意見・ご要望・ご相談に対し、誠実かつ適切に対応することを基本姿勢とし、教育活動を通じて社会の発展に寄与することをめざしています。

その一方で、教職員に対する人格否定、理不尽な要求、過度な迷惑行為など、いわゆるカスタマーハラスメントが社会的な問題となっており、教育活動および法人運営に重大な支障を及ぼす場合があります。

本学園は、教職員の安全と教育環境の維持のため、カスタマーハラスメントに対し適切かつ毅然とした対応を行います。

１．カスタマーハラスメントの定義

保護者や地域住民、その他本学園に意見・要望を寄せるすべての方からの言動・要求のうち、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、教職員の就業環境を害する行為を「カスタマーハラスメント（カスハラ)」と定義します。

２．対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。該当性の判断は、個別の事情や社会通念等を総合的に勘案して行います。

（１）精神的な攻撃・侮辱

・教職員個人に対する暴言　　・大声による威嚇

・人格を否定する発言　　・SNS 等での誹謗中傷

（２）過剰または不当な要求

・生徒間トラブルに対し、学校の権限を超えた一方的な処分を求める行為

・教職員に対する過度な処分要求　・法的根拠のない金銭補償の要求

・理不尽な成績変更の要求

（３）時間的・拘束的行為

・事前の約束なく頻繁な来校や面談を強要する行為

・長時間にわたる電話　　・勤務時間外（深夜・休日等）の対応要求

・学園施設内での居座り

（４）組織への威嚇・脅迫

・「文部科学省（警察）に訴える」「マスコミ（SNS）に流す」など、正当な手続を逸脱した脅し

（５）プライバシー侵害

・教職員個人の私用連絡先への執拗な連絡

・教職員の無断撮影・録音　　・学園の許可なく学内に立ち入る、徘徊する行為

３．教職員を守るための取り組み

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、教育活動と教職員の安全を最優先とし、担当教職員が一人で抱え込むことのないよう、事実関係を迅速かつ正確に確認し、組織として以下のとおり厳正に対応します。

（１）組織的対応への移行

面談は原則として複数名の教職員（管理職を含む）で対応し、必要に応じて面談内容の録音・録画、記録化を行います。

（２）不当な要求・面談の打ち切り

事前の合意のない面談要求、威嚇的な言動が改善されない場合、または長時間の拘束に及ぶ場合は、その場での対応や通話を終了する判断を行います。

（３）校地内への立ち入り制限

学内の安全維持や教育活動に支障をきたすと判断した場合、該当者の校地内への立ち入りをお断りし、必要に応じて退去を求めます。

（４）外部機関との連携（法的措置を含む）

著しい迷惑行為、業務妨害、または犯罪行為（脅迫、恐喝、建造物侵入、傷害等）が認められる場合は、速やかに警察へ通報するとともに、顧問弁護士等の専門家と連携し、民事・刑事の両面から法的措置を講じます。

４．カスタマーハラスメントへの対応方針

（１）相談・報告体制の確立

ハラスメント被害に遭った教職員が、速やかに管理職や法人の相談窓口に報告できる体制を整えます。相談したことによる不利益な取扱いは行いません。

（２）初期対応マニュアルの整備と研修による周知

適切な初期対応や記録の残し方（ボイスレコーダーの活用等）に関するマニュアルを策定し、研修等を通じて教職員への周知を図ります。

（３）メンタルヘルスケア

被害を受けた教職員の心身のケアを最優先とし、産業医等の専門家と連携して支援を行います。

本学園は、教職員の心理的安全性を重視した運営を推進してまいります。あわせて、教職員は、保護者・学生のみならず、取引先その他の事業者等に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行ってはならないものとします。

皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申しあげます。