

学校法人園田学園 カスタマーハラスメントに対する基本方針

目的

この基本方針は、教職員の人格及び尊厳を尊重し、安全で働きやすい教育・研究・保育環境を確保するとともに、利用者等との健全な信頼関係を維持することを目的とします。

基本方針

学校法人園田学園(以下「本学園」という。)は、園児、生徒、学生及びその保護者、保証人等への教育・保育サービスの提供に努めるとともに、ご意見やご要望に真摯に対応いたします。

一方で、教職員の人格や尊厳を傷つける言動、社会通念上相当な範囲を超える要求や迷惑行為については、教職員の安全で健全な教育・研究・保育環境を守るため、組織として毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

本学園では、厚生労働省の指針に基づき、本学園の教育・研究・保育活動に関係するすべての方からの要求・言動のうち、「当該要求の内容に妥当性を欠くもの、又は要求内容に妥当性があっても、その実現手段・態様が社会通念上不相当なものであって、教職員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

なお、教育・保育サービスに関する正当なご意見、ご要望又は苦情の申出を妨げるものではありません。

該当する行為の例

次の行為は例示であり、これらに限りません。

(1) 暴力・威嚇等

- 暴行、傷害
- 脅迫、威圧的言動
- 大声による恫喝
- 物を投げる行為

(2) 人格を傷つける行為

- 暴言
- 侮辱
- 人格否定
- SNS、インターネットその他媒体を利用した誹謗中傷、虚偽情報の拡散又は教職員のプライバシーを侵害する行為

(3) 過剰又は不合理な要求

- 土下座等の謝罪要求
- 不当な金銭請求
- 成績評価の変更要求
- 懲戒処分の撤回要求
- 特定教員の授業担当変更要求
- 他の園児・生徒・学生に関する情報提供要求

(4)教育活動への過度な介入

- 授業内容への執拗な変更要求
- 学級運営への不当な介入
- 教員の教育的判断を無視した要求

(5)拘束行為

- 長時間の電話
- 長時間の居座り
- 執拗な面談要求
- 同一内容の繰り返し要求

(6)教職員への私的接触

- 付きまとい
- 私生活への干渉
- 個人情報の開示要求

本学園の対応

カスタマーハラスメントに該当すると本学園が判断した場合、本学園は状況に応じて以下の対応を行います。

- 複数人による対応
- 対応の打ち切り
- 面談等の制限
- 書面对応への切替え
- 校内・園内への立入り制限
- 警察への相談・通報
- 弁護士等関係機関との連携

事実確認のため、面談・電話対応の記録を行う場合があります。

悪質な事案については、法的措置(民事上の措置又は刑事告訴等)を講じる場合があります。

教職員の保護

本学園は、カスタマーハラスメントを受けた教職員に対し、

- 相談体制の整備
- 必要な心理的支援
- 勤務上の配慮
- 再発防止のための支援

を行います。

皆様へのお願い

本学園は、保護者、保証人や学生等との建設的な対話を大切にしています。教育活動の充実と安全な教育環境の維持のため、ご理解とご協力をお願いいたします。