

## スバルが丘岸本学園カスタマーハラスメント対策行動指針

### 1 基本方針

本学園において、入学された生徒や保護者、また、これから入学を希望される方々は大切な存在です。本学園では、生徒や保護者等に対して、真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を得ていただける教育・業務を提供することを心掛けています。

教育機関として、教職員が安心して業務に専念できる環境を整えることは、教育機関の使命であり、教育の質を高めるためにも重要です。

生徒や保護者等からの要求や言動の中には、教職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の教職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、教職員に対する人権侵害行為であり、教育環境の悪化、教育の質の低下を招く、ゆゆしき問題です。

本学園は、教職員の人権を尊重し、全ての教職員が安全かつ健康的な職場環境で働けるよう、これらの要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応します。

### 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、保護者や外部関係などの生徒や保護者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、教職員の就業環境が害されるものをいいます。

#### (1) 「要求の内容が妥当性を欠く言動」の例

- ・本学園の提供する教育・業務に瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、本学園の提供する教育・業務の内容と関係がない場合
- ・要求の内容が、本学園が提供できない教育・業務の提供を強いる場合

#### (2) 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

##### ① 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、虚偽の事実あるいは事実かどうか不明な内容を口コミやSNSなどで拡散すること）
- ・威圧的な言動（恫喝・罵声）
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（度重なる長時間の電話やメール等）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・教職員個人への攻撃、要求（教職員を無断で撮影、録画、録音、写真・音声・映像の公開、自宅住所、連絡先、学歴、家族構成など教職員に関する個人情報を聞き出そうとする等、教育・業務とは関係しない個人的なことに関する要求など）

② 要求内容の妥当性に照らして不相当とされるもの

- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

3 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を行った保護者や関係者には、必要に応じて対応を断ります。  
悪質な場合や犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携して厳正に対応します。

4 カスタマーハラスメントへの対策

(1) 相談窓口の設置

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置するなど、組織的なサポート体制を構築し、外部機関（顧問弁護士、社会保険労務士、行政等）とも連携して、カスタマーハラスメントに対する対応方法や手順を策定して、教職員が安心して相談できる環境を整えます。

(2) 教職員教育

カスタマーハラスメントに関する知識と対処法を教職員に教育します。

(3) 対応マニュアルの作成

カスタマーハラスメントが発生した際の具体的な対応手順を定めたマニュアルを作成し、全教職員に周知します。

(4) 被害者のケア

被害に遭った教職員に対して、心理的サポートや必要に応じた休暇の提供など、適切なケアとサポートを提供します。

5 定期的な見直しと改善

カスタマーハラスメント対策の効果を定期的に評価し、必要に応じて改善を行います。