

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

学校法人三幸学園（以下「本学園」）は、教育理念である「技能と心の調和」のもと、大学・専門学校・高等学校・中学校・保育園等を運営し、学生・生徒・園児が社会で活躍できる人材へと成長するための教育・保育環境を提供することを使命としています。本学園は、専門的な技能の習得だけでなく、他者を思いやり、尊重し、協働できる「心」を育むことを重視し、安心安全で質の高い学びの場づくりに取り組んでいます。

また、本学園は、皆さまからのご意見・ご要望に真摯に向き合い、教育・保育サービスの向上に努めております。しかし近年、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動により、教職員の人格や尊厳が損なわれ、教育・保育環境や就業環境が害される事例が社会的課題となっています。

こうした状況を踏まえ、学生・生徒・園児・保護者・地域社会・教職員が安心して学び働くことのできる環境を維持し、本学園の教育理念を実現するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の考え方を踏まえ、「学生・生徒・園児・保護者・取引先その他関係者からの言動・要求のうち、その内容の妥当性に照らして要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、それによって教職員の就業環境または教育・保育環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為例

以下は代表的な行為例であり、これらに限られるものではありません。

1) 身体的な攻撃

暴行・傷害、物を投げる・叩く・壊すなどの威嚇行為

2) 精神的な攻撃

大声・暴言・恫喝、脅迫・威嚇、侮辱・人格否定、名誉毀損、差別的言動、SNS等での誹謗中傷、過度に執拗な言動

3) 過剰・不合理な要求

法令・契約に基づかない要求、特別扱いの要求、根拠のない補償・謝罪要求、教職員の処分要求、教育方針・成績評価等への不当介入、過大な教育・保育の要求、過度な即時対応の強要

4) 過度な連絡・拘束行為

同一内容の問い合わせや要求の過度な繰り返し、長時間の電話・面談、頻繁なメールやSNSの送信、長時間の居座り、退去要請への不応

5) プライバシー侵害

個人情報の聞き出し、無断録音・録画、個人情報の SNS 等への投稿

6) セクシュアルハラスメント等の不適切な言動

性的言動、ストーカー行為、教職員の尊厳を損なう行為全般

4 本学園の対応

本学園は、正当なご意見・ご要望には誠実に対応します。一方で、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、教職員を守るため、組織として毅然と対応し、必要に応じて以下の措置を講じます。

- ・対応の中止、面談の終了
- ・校内、施設への立入制限
- ・顧問弁護士、警察等への相談
- ・必要に応じた法的措置

5 最後に

本学園は、学生・生徒・園児の成長と学びを支えるため、保護者・地域社会・関係者の皆さまとの信頼関係を大切にしています。

今後も皆さまからのご意見やご要望に真摯に向き合いながら、安心安全で質の高い教育・保育環境の提供に努めてまいります。

何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。