

学校法人伊勢学園 カスタマーハラスメント防止基本方針

第1条（目的）

この基本方針は、学校法人伊勢学園（以下「学園」という。）本校におけるカスタマーハラスメントを防止し、教職員の安全と尊厳を守り安心して働ける職場環境を確保し、保護者（専門学校においては、保証人）や地域住民、その他学校関係者（以下「保護者等」という。）の皆様と良好な連携関係を築き、もって本学園所属校（園）（以下「所属校等」という。）の教育の質の維持・向上を図ることを目的とする。

第2条（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、保護者等からの要求・言動のうち、その要求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、社会通念上許容される範囲を超えたものであり、教職員の就業環境を害するものをいう。

なお、所属校等への正当な意見や要望、建設的な提案等は原則として含まれないものとし、これらを妨げるものではなく、所属校等の教育をより良くするための建設的なご意見やご要望は、これまで通り真摯に受け止め、対話を重ねるものとする。但し、形式上あるいは表面上において所属校等への正当な意見や要望、建設的な提案等であっても、その実質が本方針における「カスタマーハラスメント」に該当すると判断された場合は、この限りではない。

第3条（対象となる行為）

本方針では、主に以下のような行為をカスタマーハラスメントの対象とする。これらはあくまでも一例であり、これらに限定されるものではない。

1. 攻撃的、威圧的、脅迫的な言動

- 大声での叱責、怒鳴り声、暴言、人格を否定する言葉
- 教職員やその家族に対する危害を示唆する言動（「ただじゃおかない」「家を覚えろ」など）
- 机を叩く、物を投げるなどの威嚇行為や暴力行為

2. 時間的・場所的に不相当な要求

- 深夜や早朝、休日など、勤務時間外における執拗な電話やメール、来校による要請
- 勤務時間内であっても、長時間の執拗な電話、校内の居座りや退去要求に応じない行為
- 正当な理由なく、教職員の個人的な連絡先を要求する行為
- 「SNS にさらす」「教育委員会に通報する」などの威嚇的表現での要求

3. 過剰または不当な要求

- 明らかに所属校等の責務とは言えない要求（例：家庭内の問題への介入、個人的な物品の購入依頼）
- 謝罪、退職、賠償を繰り返し要求する
- 所属校等が提供できない教育や業務を強いるような要求
- 実現不可能な、または社会通念上過剰な配慮の要求（例：特定の園児・生徒・学生だけを常時監視するよう求めるなど）
- 不当な金銭の要求
- 土下座の強要など、社会的相当性を欠く要求

4. プライバシーの侵害、名誉毀損、誹謗中傷

- 教職員の個人情報をも本人の許可なく取得、公開する行為
- SNS やインターネット掲示板等において、事実に基づかない、または個人を特定できる形での誹謗中傷を行う行為

5. その他

- ストーカー行為、執拗なつきまとい
- 性的な言動
- 差別的な言動
- 教職員の家族や私生活への介入
- 無断での撮影・録音

第4条（所属校等の基本姿勢）

1. 組織としての対応

- カスタマーハラスメントには、教職員個人ではなく、学校組織として管理職（校長・副校長など）を中心に対応する。
- 教職員は一人で抱え込まず、速やかに管理職に報告・相談する。

2. 毅然とした対応

- 理不尽な要求やハラスメント行為に対しては、毅然とした態度で対応し、決して安易な妥協はしない。

3. 連携の重視

- 事案への対応にあたっては、学園事務局と緊密に連携を図り、必要に応じて所轄庁、警察等の外部関係機関とも速やかに連携し、適切な対応を図る。

4. 記録の徹底

- 対応の経過（日時、場所、担当者、言動の内容等）を客観的かつ具体的に記録し、組織内で共有する。

第5条（具体的な対応体制） ＊役職については、各所属校等において適宜読み替え

1. 初期対応

- 原則として複数の教職員で対応する。相手の言動に冷静に耳を傾けつつも、その場で安易な約束はしない。

2. エスカレーション

- カスタマーハラスメントに該当する、またはその可能性があると判断した場合は、速やかに教頭または副校長に報告する。

3. 組織的対応

- 報告を受けた教頭・副校長は、直ちに校長および関係する管理職（事務長を含む）に情報を共有する。
- 校長は事案を統括し、対応の初期方針を決定する。
- 校長は、理事長及び事務長を通じて学園事務局へ速やかに事案を報告し、緊密に連携しながら以降の対応を進める。

4. 外部機関との連携

- 教職員の生命・身体に危険が及ぶと判断される場合（暴力、脅迫等）は、直ちに警察に通報する。
- 法的な対応が必要と判断される場合は、外部弁護士に相談する。

第6条（教職員の保護と支援、相談窓口）

1. 所属校等は、カスタマーハラスメントの被害を受けた教職員の精神的・身体的な健康を守るための支援（面談、専門家によるカウンセリングの紹介等）を行う。
2. すべての教職員に対し、本方針に関する研修を定期的に実施し、カスハラへの対応能力の向上を図る。
3. 学園の相談窓口は学園事務局とし、相談窓口担当者は、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応し、相談者等のプライバシーを保護することとする。また、相談したこと等を理由として不利益な取扱いを行うことはない。

第7条（保護者等への周知と理解）

1. 本方針は、学園ウェブサイトへの掲載し、すべての保護者等に周知し、理解と協力を求める。
2. 所属校等と保護者等が、互いの立場を尊重し、園児・生徒・学生の健やかな成長という共通の目標のために連携・協力していく関係づくりに努める。

附則 この方針は、令和8年10月1日より施行する。