

学校法人津曲学園 カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

本学園は、学校法人津曲学園コンプライアンス推進規程に基づき、法令及び学園の諸規程を遵守し、適正かつ公正な業務運営を図ることとしています。この度、労働施策総合推進法が改正され、カスタマーハラスメントへの対応が義務づけられたことに基づき、コンプライアンスを推進する観点から、カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針（以下「本方針」という。）を定め、公表します。

本方針は、本学園の教職員が安心して働ける就業環境を守り、教育・研究・業務の質を維持及び向上させるため定めるものであり、併せて園児・生徒・学生及び保護者や地域社会の皆さまとの信頼関係を築き、より良いコミュニケーションを通して、教育の質を高めることを目的としています。

1. カスタマーハラスメントの定義

本学園の職場において行われる園児・生徒・学生の保護者や近隣住民等の関係者から教職員に対する言動であって、当該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たものにより、教職員の就業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。

なお、保護者等からの苦情の全てが職場におけるカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらないものとして真摯に対応します。

2. カスタマーハラスメントの例

「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たもの」とは、社会通念に照らし、保護者等の言動の内容が、学園が提供する学校教育の内容からして相当性を欠くもの、または手段や態様が相当でないものを指します。

(1) 言動の内容が相当性を欠くもの（例）

- ・ 学校教育と全く関係のない要求（性的な要求、教職員のプライバシーに関する要求など）
- ・ 学校教育で想定している対応を著しく超える要求（成績評価の変更や教職員の人事に関する不当な要求など）
- ・ 対応が著しく困難又は不可能な要求（法令・契約に基づかない根拠のない金銭の要求や校納金の減額の要求など）
- ・ 不当な損害賠償要求（法令・契約に基づかない根拠のない補償の要求）

(2) 手段・態様が相当でないもの（例）

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要などで、SNS等のインターネット上へ投稿することを含む）
- ・ 威圧的な言動（大きな声をあげて教職員や周囲を威圧することなど）
- ・ 継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返すこと、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけることなど）
- ・ 拘束的な言動（長時間に渡る居座りや電話で教職員を拘束することなど）

3. 対応方針

- ・ 職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、教職員を保護します。
- ・ 職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を各設置校で定めます。
- ・ 職場におけるカスタマーハラスメントに関する相談についても、ハラスメントに関する規程に基づき設置している相談窓口で対応します。
- ・ 教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合は、対応の中断・終了や以後の対応の停止を行うことがあります。
- ・ 特に悪質と判断した場合には、警察や弁護士等と連携し、法的措置も含めて厳正に対応します。
- ・ 発生したカスタマーハラスメントの事案については、事実関係を確認し、再発防止に向けた措置を講じます。

4. 保護者や関係者の皆さまへ

本方針は、教育・研究・業務の質を守るためのものであり、皆さまとの信頼関係を大切にしながら、より良い教育環境の実現を目指すものです。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

5. 基本方針の適用

本方針は、令和8年6月1日から適用します。

以上