

学校法人愛知享栄学園 カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日
制 定

(基本方針の目的)

第1条 この基本方針は、学校法人愛知享栄学園（以下「本学園」という。）の教職員が穏やかな状態で教育活動に専念でき、生徒・園児・保護者や地域住民その他学校関係者とのコミュニケーションが円滑に図られていくために、社会通念上許容される範囲を超えた言動・態様等から教職員を守り、正常な業務運営を維持するための基本方針とすることを目的とする。

(定義)

第2条 カスタマーハラスメントとは、生徒・園児・保護者や地域住民その他学校関係者から教職員に対する要求・言動であって、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、教職員の就業環境を害するものをいう。

(対象となる行為の例)

第3条 この基本方針が対象とする社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例として、次に例示する。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア そもそも要求に理由がない又は提供する教育事業等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わる要求等）

イ 想定している教育事業を著しく超える要求（担任交代の要求、業務時間外に対応を強いる等）

ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（成績改ざん、学納金の減額、卒業・推薦の保証要求等）

エ 不当な損害賠償要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮、人格否定、SNS等のインターネット上での誹謗中傷やプライバシーに係る情報の投稿等）

ウ 威圧的な言動（暴言、怒鳴り声、机を叩く等の威嚇行為）

エ 継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける等）

オ 拘束的な言動（不退去、居座り、深夜・早朝の連絡、長時間の電話等）

(行為者に対する対応)

第4条 教職員を保護する観点から、悪質性が高いと判断する言動・態様がみられた場合は、ハラスメントに適正かつ迅速に対応するため外部機関（社会保険労務士・顧問弁護士・警察等）と連携し、教職員を守るため毅然とした対応を行い、業務に支障が生じると判断した場合は、当該言動等の中止の要請等の手順を踏み、対応を終了する。更に、悪質なものと判断した場合は、警察・顧問弁護士等を介して法的措置等も含め厳正に対応する。

(学内組織・啓発)

第5条 カスタマーハラスメント防止規程に準拠し、被害を受けた教職員を守るため、職場として適切な判断や対応ができる組織を構築するとともに、教職員が相談できる仕組みを整備する。また、被害を受けた教職員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組む。

(改廃)

第6条 この基本方針の改廃は、理事会の議を経て理事長がこれを行う。

附 則

この基本方針は、令和8年10月1日から施行する。