

成城学園カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

学校法人成城学園並びにその設置する学校及び施設（以下「学園」という。）は、学生・生徒・児童・園児、保証人、保護者、卒業生、取引先その他学園に関係する皆様からのご意見、ご要望、苦情等を真摯に受け止め、適切かつ誠実に対応します。

一方で、これらの中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、教職員（雇用関係の有無を問わず学園の業務に従事する者を含みます。）の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するものがあります。

学園は、このような行為をカスタマー・ハラスメントと捉え、教職員の安全と就業環境を守るため、組織として適切に対応します。

1. カスタマー・ハラスメントの定義

学園におけるカスタマー・ハラスメントとは、学園に対する要求、苦情、その他の言動（対象となる言動には、学園において対面で行われるもののみならず、電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。）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、教職員の就業環境が害されることをいいます。

なお、ご意見、ご要望、苦情等については、その内容が学園又は教職員に批判的であることを理由に、カスタマー・ハラスメントとして扱うものではありません。

2. カスタマー・ハラスメントの例

- ・暴行、脅迫、威嚇、暴言、侮辱等
- ・教職員の個人情報等の不当な取得・公開や、SNS 等による誹謗中傷
- ・許可のない撮影、録画等を用いた威圧
- ・必要な説明を尽くした後においても長時間繰り返して対応を要求すること
- ・電話やメール等による継続的又は執拗な言動を繰り返すこと
- ・正当な理由のない謝罪や金銭等を要求すること
- ・教職員の交代・処分等を要求すること
- ・成績、評価、入学、進級、卒業等について特別扱いを求めること
- ・その他、文部科学省「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン●保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動等への対応指針●」に例示される社会通念上許容される範囲を超えた言動等

3. 学園の対応

学園は、カスタマー・ハラスメントに該当する、又はそのおそれがあると判断した場合、教職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。

必要に応じて、対応者の交代、対応方法や時間の制限、対応の中止等の措置を講じます。

また、暴力、脅迫、業務妨害等の犯罪行為に該当する、又はそのおそれがあると判断した場合、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、厳正に対応します。

学園は、教職員の人格や尊厳を侵害する行為等については、教職員個人の問題として放置せず、適切かつ毅然に対応します。

4. 教職員への支援

学園は、カスタマー・ハラスメントを受けた教職員が一人で抱え込むことのないよう、カスタマー・ハラスメント対応マニュアルを整備し、必要な支援を行います。

また、カスタマー・ハラスメントに関する知識や対応方法について、教職員への研修・啓発を行います。

学園は、関係者の皆様との信頼関係を大切にし、ご意見、ご要望等には誠実に対応し、すべての関係者が互いの人格と尊厳を尊重し、安心して学び、働くことのできる教育環境の実現に努めます。

以上

令和8年10月