学校法人田村学園カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

学校法人田村学園（以下「本学園」といいます。）は、教育基本法及び学校教育法に従い学校教育を行い、建学の精神である『質実清楚・明朗進取・感謝奉仕』を礎として、豊かな個性を伸ばし、新しい時代に活躍できる人材を育成することを目的としています。

この目的の実現に向け、園児・生徒・学生、保護者、卒業生、地域の皆さまその他すべての関係者との信頼関係を大切にし、ご意見やご要望に真摯かつ誠実に対応します。一方で、教職員の人格や尊厳を傷つける行為や教育活動・学校運営に支障を及ぼす行為には本学園として毅然と対応し、安全で健全な教育環境を守るために、本方針を定めます。

２．基本的な考え方

本学園は、建学の精神に基づき、安心して学び働くことのできる環境づくりに努めます。正当なご意見やご要望は教育の質向上や学校運営の改善につなげてまいりますが、社会通念上不相当な要求や言動については、組織として毅然と対応します。また、本学園は、教職員が安心して教育活動及び業務に従事できるよう、組織として必要な支援を行います。正当なご意見、ご要望、苦情及び相談については、引き続き真摯かつ誠実に対応し、教育活動及び学校運営の改善に活かしてまいります。

３．カスタマーハラスメントの定義

本学園に対する要求、意見又は言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの又は要求内容に一定の妥当性が認められる場合であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当であり、教職員の就業環境又は園児・生徒・学生の教育環境又は学校運営に支障を生じさせるものをいいます。

本学園は、個別の事案について事実関係を十分に確認し、関係法令、社会通念及び教育機関としての責務を踏まえた上で、組織としてカスタマーハラスメントに該当するかを判断します。

４．カスタマーハラスメントに該当する行為の例

次のような行為はカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

・暴言、侮辱、人格を否定する発言
・脅迫、威圧的な言動、暴力行為
・差別的又はハラスメントに該当する言動
・長時間の拘束、執拗な電話・メール・面談要求
・合理的理由のない謝罪、補償又は特別対応の要求
・SNS その他インターネット上における誹謗中傷、個人情報、画像、動画又は音声データの無断公開若しくは拡散

・その他、教育活動や学校運営に著しい支障を及ぼす行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

５．カスタマーハラスメントへの対応

本学園は、教職員、園児・生徒・学生の安全及び健全な教育環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として対応します。

個別の事案については、事実関係を確認した上で、本学園がカスタマーハラスメントに該当すると合理的に判断した場合には、教職員の安全確保を最優先とし、必要に応じて面談、電話対応、電子メールその他のやり取りについて記録、保存又は録音を行うことがあります。

また、教職員が単独で対応を抱え込むことのないよう、管理職を含む複数の教職員による対応その他の組織的対応を行います。

さらに、本学園は教職員並びに園児・生徒・学生の安全及び教育環境を守るため、必要に応じて面談場所、面談時間、連絡方法等を指定し、又は書面対応への変更等の措置を講じることがあります。

繰り返しの要求や長時間に及ぶ対応その他社会通念上相当な範囲を超える行為に対しては、本学園の判断により対応を制限し、又は終了することがあります。

悪質な事案については、弁護士、警察その他の関係機関と連携し、法的措置を含めて適切に対応します。

６．各部門における体制整備

本学園は、本方針に基づき、幼稚園、中学校、高等学校、大学及びスイミングその他本学園の各部門において、当該部門の実情に応じた対応体制、相談窓口、対応マニュアルその他必要な措置を整備し、カスタマーハラスメントの防止及び対応に努めます。

７．関係者の皆さまへのお願い

本学園は、園児・生徒・学生、保護者、卒業生、地域の皆さまをはじめ、本学園に関わるすべての皆さまとの相互理解と信頼関係を大切にし、より良い教育活動の実現に努めてまいります。

本方針は、皆さまとの対話や意見表明の機会を制限することを目的とするものではなく、園児・生徒・学生及び教職員が安心して学び、働くことのできる教育環境を維持するために定めるものです。

本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

この基本方針は、令和８年10月１日から施行します。