令和８年９月８日　制定

学校法人冬木学園　カスタマーハラスメント対応基本方針

１．はじめに

- 学校法人冬木学園（以下「学園」という。）は、教育活動の充実のため、保護者をはじめとする関係者との建設的な対話を大切にしています。
- 一方で、教職員の人格や尊厳を侵害するカスタマーハラスメントについては容認せず、組織として毅然かつ適切に対応します。
- 本方針は、学園におけるカスタマーハラスメントに対する基本的な考え方と対応を定め、教職員が教育活動に専念できる環境を確保するため、学園の教職員以外の者による著しい迷惑行為
- を防止し、発生時には組織として迅速かつ毅然とした対応を行うことで、教職員の安全を守り、安定的な教育活動を促進することを目的とします。

２．カスタマーハラスメントの定義

基本方針におけるカスタマーハラスメントとは、学園の教職員以外の者による言動または要求のうち内容もしくは手段・態様が、社会通念上相当な範囲を超え、教職員の就業環境又は教育研究環境を害するものをいいます。

３．該当する行為の例（以下は例示であり、これらに限りません）

（1）精神的・身体的攻撃

暴力行為、暴言、侮辱、人格否定、誹謗中傷、威嚇、脅迫

（2）過度・不当な要求

社会通念上相当な範囲を超える対応の強要、合理性を欠く過剰・反復クレーム、土下座の要求等の不適切な謝罪強要、長時間の拘束や執拗な問い合わせ

（3）信用毀損・プライバシー侵害

SNS 等を利用した誹謗中傷や情報拡散、個人情報の不適切な公開

（4）ハラスメント行為

セクシュアルハラスメント、その他のハラスメント、つきまとい等の迷惑行為

４．基本対応方針

- 学園は、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応し、教職員の安全を確保するとともに、教育・研究活動の適正な運営を図ります。
- ハラスメント行為が継続される場合、安全の確保が困難な場合、または不当な要求が是正されない場合など、学園がカスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、以後の対応を中止、または対応方法を変更することがあります。
- カスタマーハラスメントに該当する事案については、教職員を孤立させることなく、学園全体で対応します。さらに悪質な場合には、警察や弁護士等の外部専門機関・専門家と連携し、厳正に対処します。また、学園は、被害を受けた教職員に対して必要な支援を行ないます。