

学校法人 鎮西学院カスタマーハラスメント対応基本方針

1. 基本的な考え方

- 本法人は、建学の精神である「品性高潔なるクリスチャンジェントルマンの育成」の具現化をスクールモットーとして、「敬天愛人」を掲げた宗教教育を通じ、実践豊かな人間性を育む教育環境の維持に努めています。
- 全ての教職員は、一人ひとりの園児・生徒・学生や関係者と真摯に向き合い、誠実に対応し、安全安心で充実した学びの環境を提供することに日々取り組んでおり、本法人にとって大切な人財であり、かけがえのない存在です。
- 一方で、過度な要求や教職員の人格を否定する言動などの行為（以下、「カスタマーハラスメント」という。）は、教職員の尊厳を傷つけ、教職員の就業環境を害するもので、決して容認できるものではありません。
- 本法人は、教職員の尊厳と安全を守り、ひいては園児・生徒・学生の健全な教育環境を堅持するために、カスタマーハラスメントに対しては、適切かつ毅然とした対応を講じてまいります。

2. 本法人におけるカスタマーハラスメントの定義

- 本法人の教職員以外の者による、本法人の教職員に対する言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員の職場環境が害されるものとします。

3. 本法人におけるカスタマーハラスメントの態様

● 身体的・精神的攻撃型

◎ 暴力・威嚇

- ・物を投げつける、胸ぐらをつかむ、机を叩くなどの身体的攻撃
- ・脅迫的(「クビにする」や「ネットで晒す」等)な言葉、大声で怒鳴るなどの精神的攻撃

◎ 人格否定

- ・教職員個人の人格を否定するような言葉、名誉を棄損する発言

● 過剰又は不当な要求型

◎ 不当な要求

- ・執拗に繰り返される不合理な要求、一方的かつ長時間の電話対応の強要

◎ 不可能な措置要求

- ・過剰・過大な教育や対応の要求、社会通念に照らして不可能な処置(特定生徒への不当な優遇や不当な処分など)の強要、根拠のない金銭や補償の要求

◎ 合理的理由のない謝罪要求

- ・土下座の要求、過度な謝罪文の作成を強要

● 時間的・拘束的な行為

◎ 長時間の拘束

- ・合理的な理由のない長時間の電話通話や、面談、居座り、教職員の業務を著しく妨げる行為

◎ 不法侵入

- ・校舎や職員室等への(無許可)侵入

● SNS・ネット等での誹謗中傷型

- ・教職員の対応を撮影した動画や、嫌がらせ目的でインターネットやSNSに投稿・拡散する行為
- ・特定の教職員や学校に対する事実無根の情報、名誉を傷つける内容をネット上に書き込む行為

4. 学院としての対応方針

本法人は、様々な意見や苦情等については、合理的かつ建設的な解決に努めますが、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、対応を終了し、状況に応じて、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、学院全体で組織的に対処します。

(1) 組織的対応の徹底

- 担当者個人に抱え込ませない
⇒ カスタマーハラスメント事案が発生した場合、速やかに管理職員等に報告し、複数名で対応します。
- 記録の保存
⇒ 毅然とした対応と今後の法的措置への備えとして、客観的な証拠・記録を徹底して残します。

(2) 対応の拒絶・制限

- 社会通念上相当な範囲を超える要求や言動が継続する場合、対応を打ち切り、以後の面談や電話連絡を拒絶・制限(窓口の一本化など)します。

(3) 外部専門機関との連携

- 悪質な事案(脅迫、恐喝、不退去、器物破損など)や、警告後も改善が見られない場合は、警察や弁護士などの外部専門機関と緊密に連携し、刑事告訴や民事上の法的措置(警告書の送付、面会禁止の仮処分申請等)を視野に入れた厳格な対応を行います。

(4) 被害教職員へのケアとサポート

- カスタマーハラスメントによる精神的苦痛を受けた教職員に対しては、カウンセラーや産業医と連携し事後フォローを実施します。

【保護者・地域の皆様へのお願い】

本学院は、皆様との信頼関係を第一に考え、日々の教育活動を行っております。教職員も一人の人間であり、尊厳を持った労働者です。お互いに敬意を払い、建設的な話し合いを通じて子どもたちの未来を共に支えていくために、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。