

学校法人小池学園 カスタマーハラスメント防止基本方針

令和8年9月29日

1. 目的・基本姿勢

学校法人小池学園（以下「本学園」）は、質の高い教育活動を維持・向上するとともに、教職員が安心して業務に専念できる環境を確保するため、本方針を定めます。

本学園は、保護者や地域住民等を、生徒・学生の成長を共に支える大切なパートナーと考え、正当なご意見・ご相談には誠実に対応します。

一方、教職員に対する暴言、威圧、不当要求等、社会通念上許容される範囲を超える言動（カスタマーハラスメント）に対しては、教職員個人の問題とせず、組織として毅然とした態度で対応し、教職員を守ります。また、本学園側の対応やコミュニケーションに問題がある場合には、その改善にも努めます。

障害を理由とする差別の解消や、合理的配慮を求める正当な申出は、カスタマーハラスメントには該当しません。必要な合理的配慮を適切に行います。

なお、いじめ防止対策推進法に基づく対応については、本方針の適用の有無にかかわらず適切に行い、学生・生徒に不利益が生じないように配慮します。

2. カスタマーハラスメントの定義

保護者、親族、地域住民等による言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その実現手段や態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境または教育研究環境を害するものをいいます。

3. 主な行為の例

以下はカスタマーハラスメントに該当し得る行為の例です（これらに限りません）。

- 身体的攻撃：暴行、物を投げる、腕をつかむ、唾を吐く等
- 暴言・威圧：脅迫、恫喝、侮辱、人格を否定する発言、土下座の強要、威嚇等
- 継続的・拘束的な言動：不当な電話・メールの繰り返し、長時間の拘束、居座り・不退去等
- 不当・過剰な要求：教育内容・成績評価・指導判断等に対する不当な介入や要求、金銭補償等の要求、教育活動と無関係な要求等
- プライバシー侵害・信用毀損：無断撮影・録音、SNS への無断投稿、教職員個人を名指しした非難・誹謗中傷、虚偽の情報発信等

4. 組織的な対応

本学園は、カスタマーハラスメントに対して次のとおり対応します。

- 教職員に対して教育や研修などを実施し、周知、啓発を行う。
- 教職員一人に抱え込まず、管理職等を含む組織で対応します。
- 適切かつ迅速に事実確認を行い、必要に応じて複数人で対応し窓口を一本化します。
- 教職員が相談できる窓口を設置し、適切に支援します。
- 被害を受けた教職員の心身のケアや業務負担の軽減を行い、再発防止に努めます。
- 相談者や関係者のプライバシーを保護し、相談・協力を理由とする不利益な取扱いを行いません。

本学園に対する正当なご意見、ご要望には誠意をもって対応いたしますが、内容や言動がカスタマーハラスメントに該当すると本学園が判断した場合、原則として以後の対応をお断りします。なお、特に悪質と認められる場合には、警察、弁護士などの関係機関と連携し、厳正に対処いたします。