カスタマーハラスメント防止基本方針

前文

学校法人三田学園（以下「学園」という。）は、生徒の健やかな成長と質の高い教育活動の実現を最優先に考え、保護者・地域の皆様と信頼関係を築きながら、共に教育に取り組むことを大切にしております。

保護者・地域の皆様からのご意見・ご要望は、学校運営の改善に欠かせないものであり、学園はこれを真摯に受け止めてまいります。

一方で、教職員が安心して職務に専念できる環境を守ることも、生徒への教育の質を維持・向上させるために不可欠です。

本方針は、労働安全衛生法その他関連法令および行政通達等の趣旨を踏まえ、教職員と保護者・地域の皆様が互いに尊重し合い、対等なパートナーとして連携できる環境を整えることを目的として策定するものです。学園は、法令や社会通念に反する要求には応じません。

1. 目的

本方針は、学園におけるカスタマーハラスメントを防止し、教職員の安全と尊厳を守り、働きやすい職場環境を確保するとともに、保護者・地域の皆様との良好な信頼関係を築き、学園の教育の質の維持・向上を図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

「カスタマーハラスメント」とは、問い合わせをする者・生徒・保護者・地域住民・取引先等（以下「問い合わせをする者等」という。）からの要求・言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念に照らして不相当であり、それにより教職員の就業環境が害されるものをいいます。

※正当な意見・要望・建設的な提案は本方針の対象外とし、真摯に対応します。ただし、形式上は正当な意見・要望等であっても、その伝え方や頻度、態度等の実質がカスタマーハラスメントと認められる場合は、この限りではありません。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

以下は一例であり、これらに限定されません。

(1) 身体的攻撃
　暴力行為、教職員の体をつかむ、物を投げる、唾を吐く など

(2) 精神的攻撃
　暴言・恫喝・人格否定、「教師失格だ」「人間としておかしい」等の発言、危害を示唆する言動、差別・侮辱発言 など

(3) 威圧的・脅迫的言動
　大声での叱責、長時間にわたる強い口調での非難、「SNSに晒す」「マスコミに通報する」「家に行く」等の発言 など

(4) 過剰・不当な要求
　根拠のない謝罪・賠償の要求、教職員の異動や処分の執拗な要求、不当な成績への介入、学校の裁量を超える要求 など

(5) 継続的・執拗な言動
　勤務時間外の執拗な電話・メール・SNS連絡、長時間の拘束、同一要求の繰り返し、終了のお願いをしても応じない対応 など

(6) プライバシーの侵害・名誉毀損
無断での撮影・録音、SNS等での誹謗中傷、教職員やその家族の個人情報の無断公開、事実と異なる情報の拡散 など
(7) その他
ストーカー行為、セクシュアルハラスメント、反社会的勢力との関係をほのめかす言動 など

4. 基本姿勢・日常の取り組み
(1) 組織対応
教職員個人で抱え込まず、校長・副校長・教頭等の管理職を中心に、学校組織として冷静かつ毅然と対応します。原則として、教職員一人のみで長時間対応しない体制とし、必要に応じて複数名での対応や引き継ぎを行います。
(2) 記録の徹底
対応の経過（日時・場所・担当者・内容等）を具体的に記録し、組織内で共有します。必要に応じて録音等も行い、事実に基づく判断と再発防止に活用します。
(3) 外部関係者への適切な対応
度重なるハラスメント行為や悪質な事案に対しては、学園の教育環境と教職員の安全を守るため、来校方法の工夫や立ち入り制限等、状況に応じた毅然とした措置を講じます。
(4) 外部機関連携
暴行・脅迫・不退去等、生命・身体・安全に対する危険が想定される場合は、必要に応じて警察等と連携します。法的対応が必要と判断される場合は、顧問弁護士に相談し、適切かつ厳正に対応します。インターネット上の誹謗中傷等についても、プロバイダ等への発信者情報開示請求や削除要請、警察・弁護士との連携等、必要な措置を検討します。
(5) 教職員の保護・支援
被害を受けた教職員の心身のケアを最優先とし、業務量の調整、相談・面談、スクールカウンセラーや産業医など専門家によるカウンセリング等の支援を提供します。
(6) 関係づくりの強化
保護者会や学校行事を通じた相互理解の促進、早めの相談と丁寧な相談対応、積極的な情報発信を実践し、誤解や行き違いを減らすことで事案の未然防止に努めます。言語や文化の違い等がある場合には、可能な範囲で通訳や平易な表現の活用などの配慮を行います。
(7) 教職員への研修・啓発
学園は、本方針の趣旨やカスタマーハラスメントへの具体的な対応方法について、定期的に研修や事例検討会を実施し、全教職員への周知徹底と実践的な対応力の向上に努めます。

5. 具体的対応の考え方
(1) 初期対応
1. 可能な限り複数名で対応し、その場で安易な約束・謝罪を行わないよう留意します。
2. 対応時間の目安をあらかじめ設定し（電話：概ね30分、対面：概ね60分）、長時間化が予想される場合には、区切りを設けるようにいたします。
3. 対応内容は速やかに管理職へ報告し、組織として対応方針を検討します。
(2) エスカレーション
カスタマーハラスメントに該当、またはその疑いがある場合は、速やかに教頭・副校長へ報告し、校長・管理職と情報共有のうえ、学園が定める報告基準に基づき、対応方針を決定します。必要に応じて、法人本部・所管部署とも連携します。
(3) 外部機関対応
生命・身体に対する危険が想定される場合や、犯罪行為が疑われる場合には、学園が定める基準に基づき警察へ通報します。法的な判断・対応が必要な場合は、顧問弁護士へ相談します。

(4) 対応の終了

社会通念を超える言動が継続し、教育活動や職場環境が著しく害される場合は、中止を求め、やむを得ず対応を終了することがあります。退去要求に応じない場合には、警察への通報を含め、安全確保のための措置を講じます。

6. 事後対応

(1) 管理職の役割

管理職は、教職員の心身のケアに十分配慮するとともに、対応記録や相談内容が相談者の不利益にならないよう留意します。本人の同意なく具体的な情報が外部へ公開されることはありません。

(2) 事案に応じた柔軟な対応

事案の性質や影響を考慮し、対応職員の変更、業務内容の調整、面談方法（オンライン・管理職同席等）の見直し、来校方法の変更（予約制・指定場所のみ立入可等）など、実効性のある措置を講じることで、再発防止と適切な教育環境の維持に努めます。

(3) 相談者のプライバシー保護と不利益取扱いの禁止

事案終了後も、相談を行った教職員や関係者のプライバシーを継続的に保護し、相談したことを理由とした不利益な取り扱いが決して行われないよう配慮します。この方針は全教職員に周知し、学園全体として透明性を確保します。

(4) 事後の関係強化

対応終了後も、生徒・保護者・地域住民・取引先等との関係維持に努め、可能な限り良好な信頼関係を築きます。対話の機会を設けるなど、建設的な関係の再構築を目指します。

(5) 事案の検証と共有

各事案を検証し、今後の対応改善に活用します。必要に応じて、職員会議や事例研修を通じて情報を共有し、組織的な学びと再発防止につなげます。

7. 教職員の行動規範

教職員が、生徒・保護者・地域住民・取引先等に対して過剰または威圧的な言動を行うことも、ハラスメント等の不適切行為となり得ます。社会通念に照らした言動と、公正で誠実な対応を徹底し、相手の人格と立場を尊重します。

8. 主な相談・支援窓口

教職員は、カスタマーハラスメントを受けた場合、またはそのおそれがある場合には、できるだけ早期に以下の窓口に相談します。

- 管理職：日常的な困り事や対応に関する相談
- 顧問弁護士：法的な判断・対応に関する相談
- スクールカウンセラー・産業医等：心理的・心身のサポート
- 兵庫県（所管部署）：学校のみでは解決が困難な事案の相談
- 警察：犯罪行為が疑われる場合等の通報・相談

9. 保護者等への周知

本方針は、学校ウェブサイトや保護者会等を通じて広く周知します。本方針は、正当なご意見・ご要望の受付を妨げるものではありません。互いの立場を尊重し、生徒の健やかな成長のために、これまで同様、保護者・地域の皆様との連携・協働をお願い申し上げます。

10. 方針の見直し

本方針は、法令や社会環境、運用状況を踏まえて適宜見直しを行います。