

三輪田学園「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

本学園は、「誠のほかに道なし」を校訓とし、「徳才兼備の女性の育成」という基本理念の下、質の高い、安全・安心な教育および教育環境を提供するため、顧客等（保護者、取引先、施設利用者、そのほかの利害関係者）の要望に真摯に対応し、より満足度の高い教育の提供に向けて取り組んでいます。また、顧客等からお寄せいただくご意見・ご要望は、本学園の教育内容および教育環境の改善・向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の顧客等の要求や言動の中には、本学園の教職員の人格を否定する暴言、脅迫、執拗な攻め立てなど、教職員の尊厳を傷つけるものもごございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、教職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な教育の提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

教職員の安全な就業環境を確保することで、教職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、顧客等との関係をより良いものとするにつながると考え、三輪田学園における「カスタマーハラスメント対策マニュアル」を定めました。

2. 本学園におけるカスタマーハラスメントの定義

本学園では、カスタマーハラスメントを「顧客等（保護者、取引先、施設利用者、そのほかの利害関係者）から教職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、教職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。個々の状況に応じ、専門家の判断も踏まえながら総合的に判断します。

類型	具体的な行為例
身体的・精神的攻撃	暴力行為、暴言・侮辱・人格否定的発言、脅迫、威圧的態度、差別的発言、性的言動
過剰・不当な要求	教職員の不当な解雇・異動の要求、成績や部活動等への不当な配慮要求、クラス替え・担任変更の要求、特定の生徒の転学・退学・謝罪等の過剰な処分要求
時間的拘束・業務妨害	30分を超える長時間の電話・面談対応の強要、長文にわたる要求文書への詳細返答の強要、繰り返される執拗な連絡・来校、教育活動・学校運営を妨げる行為
教育的裁量への干渉	授業内容・教材・指導方法への過剰な干渉、生活指導・校則運用への一方的な否定、校外の出来事や生徒の私的交友関係への過剰な指導要求
匿名・不正な手段	匿名・偽名による不適切な要求の繰り返し、SNS・インターネットを利用した誹謗中傷・虚偽情報の拡散

3. カスタマーハラスメントへの対応（学園内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、教職員のケアを最優先します。
- 教職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行っています。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備しています。

4. カスタマーハラスメントへの対応（学園外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、本学園でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の関わりをお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。