学校法人東京聖徳学園カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

学校法人東京聖徳学園（以下「本学園」といいます。）は、建学の精神である「和」のもと、幼児教育から高等教育まで、人間性と知性を育む教育に取り組んでいます。本学園は、学生・生徒・児童・園児、保護者、卒業生、入学希望者、取引先、地域の皆様など、本学園に関係する皆様から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、教育・研究・学校運営その他の活動の見直しに努めます。一方で、教職員の人格や尊厳を傷つけたり、安全を脅かしたり、教育・研究・学校運営その他の業務を妨げたりする行為に対しては、教職員を守るため、組織として毅然と対応します。

本学園は、教職員が安心して教育・研究・学校運営その他の業務に専念できる環境を確保するとともに、カスタマー・ハラスメントの防止及び発生時の適切な対応に取り組みます。

2. カスタマー・ハラスメントの定義

本方針におけるカスタマー・ハラスメントとは、顧客等から教職員に対する要求・言動等であって、教職員が従事する業務の性質その他事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員の就業環境を害するものをいいます。カスタマー・ハラスメントには、対面の言動だけでなく、電話、電子メール、SNS、インターネット等によるものも含まれます。

3. カスタマー・ハラスメントに該当し得る行為の例

カスタマー・ハラスメントに該当し得る行為には、以下のようなものがあります。なお、これらは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。

⑴ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
⑵ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する発言、土下座等の謝罪の強要
⑶ 怒鳴る、机を叩く、物を投げる等の威圧的な言動
⑷ 同様の質問を執拗に繰り返す、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける、話をすり替える、揚げ足を取る等の継続的又は執拗な言動
⑸ 不退去、居座り、長時間の電話・面談、深夜・早朝の連絡等の拘束的な言動
⑹ 教育、研究、学校運営その他の業務の内容・性質から著しく逸脱した要求又は対応を強いる要求
⑺ 成績の改ざん、卒業・修了・推薦等の保証、学納金の不当な減額その他、法令、本学園の諸規程又は合理的な業務上のルールに反する要求
⑻ 教職員の私生活、住所、連絡先その他の個人情報の開示を不当に求める行為
⑼ 無断での撮影、録音、つきまとい、待ち伏せその他教職員のプライバシー又は安全を侵害する行為
⑽ SNS、インターネット等への誹謗中傷、虚偽情報又は教職員の個人情報等の不適切な投稿
⑾ 教職員に対し、特定の担当者との面談、担当者の交代、処分・解雇等を不当に要求する行為
⑿ その他、教職員の就業環境を害し、又は教育、研究、学校運営その他の業務の遂行を著しく妨げる行為

4. 本学園が講じる措置

本学園は、カスタマー・ハラスメントが発生した場合、教職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。事実関係を確認した上で、必要に応じて複数名での対応、対応者の変更、注意・警告、対応の中止等の措置を講じます。また、暴力、脅迫、不退去その他犯罪行為に該当するおそれのある場合には、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、法的対応を含め、毅然と対応します。カスタマー・ハラスメントを受けた教職員については、心身の状況に配慮し、必要な支援を行います。また、発生した事案について検証を行い、必要に応じて対応方法や体制の見直し、教職員への周知その他の再発防止措置を講じます。

5. 相談者等のプライバシーの保護

本学園は、カスタマー・ハラスメントに関する相談、事実確認及び対応にあたり、相談者その他関係者の個人情報及びプライバシーを適切に保護します。また、相談したことや相談内容を理由として、相談者に不利益な取扱いを行いません。

6. 関係者の皆様へのお願い

本学園は、建学の精神である「和」に基づき、互いの人格と尊厳を尊重したコミュニケーションを大切にしています。本学園にご意見・ご要望をお寄せいただく際には、教職員を含む関係者の人格と尊厳を尊重していただきますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

本学園は、皆様から寄せられる正当なご意見、ご要望、苦情等を大切に受け止め、教育・研究・学校運営その他の活動の見直しに努めてまいります。

7. 方針の見直し

本学園は、関係法令、国等の指針、社会情勢及び本学園における対応状況等を踏まえ、必要に応じて本方針を見直します。

令和8年10月

学校法人東京聖徳学園
理事長　川並　弘純