学校法人　市川学院　カスタマーハラスメント基本方針

はじめに

学校法人市川学院は、「安心して学べる学校づくり」と「安心して働ける職場づくり」の両立を大切にしています。教職員は、生徒一人ひとりの成長を支え、保護者や地域の皆様と信頼関係を築きながら教育活動を行っています。そのためには、教職員が心身ともに安心して教育活動に専念できる環境を維持することが不可欠です。

本学院では、保護者や地域の皆様からいただくご意見・ご要望を学校運営の改善につながる大切な声として真摯に受け止め、誠実かつ丁寧に対応いたします。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により教職員の人格や尊厳が傷つけられ、安全な就業環境が損なわれることは決して容認できません。

そのため、本学院では教職員を守り、生徒への教育活動を継続するため、「学校法人市川学院カスタマーハラスメント防止規程」に基づき、組織として適切かつ毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントとは

本学院では、職場における、保護者、生徒、卒業生、地域住民、取引先その他学校関係者からの要求や言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、教職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

内容や状況、経緯などを総合的に判断し、個別の事情を踏まえて適切に対応します。

カスタマーハラスメントに該当する主な例

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

1　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- そもそも要求に理由がない又は提供する教育サービス等と全く関係のない要求（性的な要求、教職員のプライバシーに関わる要求 等）
- 想定している教育サービスを著しく超える要求（担任交代の要求、業務時間外に対応を強いる等）
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（成績改ざん、学納金の減額、卒業・推薦の保証要求 等）
- 不当な損害賠償要求

2　手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮、人格否定、SNS 等のインターネット上での誹謗中傷やプライバシーに係る情報の投稿 等）
- 威圧的な言動（暴言、怒鳴り声、机を叩く等の威嚇行為）
- 継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける 等）
- 拘束的な言動（不退去、居座り、深夜・早朝の連絡、長時間の電話 等）

本学院の対応方針

本学院は、ご意見やご要望に対しては、事実確認を行ったうえで誠実かつ丁寧に対応いたします。一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動が認められた場合は、教職員及び生徒の安全並びに教育活動を守るため、対応方法を変更又は制限することがあります。

状況に応じて、次のような措置を講じます。

- 対応窓口及び担当者は学校が指定します。
- 教職員個人への直接連絡や個別対応はお断りする場合があります。
- 面談は学校が必要と認めた場合に実施し、日時・場所・出席者は学校が指定します。
- 面談は複数の教職員で対応し、録音及び記録を行います。
- 面談時間及び電話対応時間は学校が定める範囲内とします。
- 同一内容の繰り返しの要求や、不適切な電話・メール・SNS 等による連絡については、対応を終了させていただく場合があります。
- 必要に応じて、回答方法を書面又は電子メールに限定します。
- 顧問弁護士を窓口とし、校内への立入りの制限その他必要な措置を講じることがあります。
- 暴力、脅迫、不退去、威力業務妨害、名誉毀損その他法令に違反する行為については、警察への通報や法的措置を含め、厳正に対応します。

対応方法及び対応者は学校が判断し、ご要望に応じて変更するものではありません。

暴力、脅迫、不退去、名誉毀損など法令に抵触するおそれがある場合は、教職員及び生徒の安全を最優先に対応いたします。

カスタマーハラスメントが発生した際には、教職員の安全確保及び心身のケアに対応し、相談窓口の設置に加え、必要に応じて弁護士などの外部機関との連携体制を整え、教職員が安心して働ける環境づくりを推進します。

保護者・地域の皆様へのお願い

本学院は、生徒の健やかな成長のため、学校と家庭、地域社会との信頼関係を何よりも大切にしています。学校運営や教育活動に関するご意見やご要望、ご相談につきましては、今後も誠意をもって対応いたします。一方で、教職員への人格を否定する言動や威圧的な要求などにより、教職員の就業環境を害する行為については、お断りするとともに、必要に応じて組織的かつ法的な対応を行います。

教職員が安心して教育活動に専念できることが、生徒一人ひとりにより良い教育を提供することにつながります。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和８年１０月１日

学校法人市川学院
理事長　多津　大無
市川高等学校
校　長　石川　伸也