

学校法人椋山女学園 カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年2月20日

はじめに

学校法人椋山女学園（以下「本学園」という。）は、「人間になろう」を教育理念とし、世界中の人々が人間性を尊重し合う社会を目指して、園児、児童、生徒、学生の皆さまがさまざまな活動に自ら関わり、努力し、意義ある学園での生活を送ることができるよう、学園全体で取り組んでいます。そして、教職員が行う本学園での諸活動は、これに関わるすべての者にとって快適で有意義でなければならないと考えています。

全国教育現場においては、一部の保護者や外部の方による、カスタマーハラスメント（教職員を傷つけ、職場環境や教育研究環境を害する行為）が発生し、常識を逸脱した言動が、教職員の人格や尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招く深刻な問題となっています。

本学園は、教職員の人権を尊重し、健全な職場環境と教育研究環境の維持及び向上を図るため、「椋山女学園におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたします。

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次のとおり定義いたします。

「本学園に対する意見・言動のうち、当該意見・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであり、かつ、当該手段・態様により、教職員の職場環境又は教育研究環境を害するもの」

本学園におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・暴力行為等の身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定等の精神的な攻撃
- ・大きな怒鳴り声をあげる等の威圧的な行動
- ・長時間の叱責、繰り返しの連絡等による継続的な、執拗な言動
- ・不退去、長時間の居座り、電話での長時間拘束などの拘束的な行為
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・教職員個人への攻撃又は要求
- ・土下座を強いる行為等の過度な謝罪要求
- ・合理的な理由のない過剰な要求、特別扱いの要求、金銭補償の要求
- ・SNS等のインターネット上における教職員の個人情報の投稿や誹謗中傷行為、本学園の信用を毀損させる行為又はこれらをほめかす行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

本学園におけるカスタマーハラスメントへの対応

本学園が、カスタマーハラスメントに該当すると判断される言動を確認した場合、教職員を守るため、組織として毅然として対応します。また、教職員一人ひとりを守るため、以降の対応をお断りさせていただく場合があります。

さらに、悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や弁護士などの外部の専門機関と連携し、法的措置等も含めて厳正に対処します。

防止と支援体制

カスタマーハラスメントが発生した際は、教職員の心身のケアを最優先に対応します。

また、教職員が適切に対応することができるよう、必要な知識や対処法を学ぶ研修を実施します。

さらに、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くことができる環境づくりを推進します。

また、本学園では、教職員によるハラスメント行為の発生を防止するため、必要な教育活動を実施し、発生した事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を検討します。

本学園は、ホームページなどを通じて、学園内外にカスタマーハラスメント防止の取り組みなどの情報発信を行います。

以上