学校法人興誠学園カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和８年 10 月１日制定

１　はじめに（基本姿勢）

学校法人興誠学園（以下「学園」という。）は、教職員が安心して教育、研究、校務その他の業務に専念できる環境を提供するとともに、園児・生徒・学生の健全な成長を支援する役割を担っています。本方針は、保護者や関係者の皆様に対して、学校におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）への対応方針を公表し、相互の信頼関係を築くことを目的としています。カスハラへの取組を通じて、教職員の保護と教育の質の向上を図り、それが最終的には良い教育環境につながることを目指します。しかし、教職員に対するカスハラは、個人の尊厳を傷つけるだけでなく、就業環境を悪化させ、教育・研究活動の正常な運営を阻害する重大な問題です。

学園は教職員を守るため、カスハラに対して教職員を孤立させず、組織として毅然とした態度で臨み、さらに、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部の専門家と連携の上、厳正に対処します。

本方針は、学園ウェブサイト等を通じて学園内外に広く周知します。

２　学園におけるカスハラの定義

本方針においてカスハラとは、園児・生徒の保護者・親族・知人、学生の保証人・親族・知人、志願者、卒業生、地域住民その他学校関係者（以下「保護者等」という。）による、教職員（管理職等を含む。）に対する、業務に関する言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、就業環境や教育・研究環境を害するものを指します。

３　学園においてカスハラに当たる行為の例

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。

（１）言動・要求等の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア　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

イ　想定している教育サービスを著しく超える要求

ウ　対応が著しく困難又は対応が不可能な要求

エ　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

ア　身体的な攻撃

イ　精神的な攻撃

ウ　威圧的な言動
エ　継続的、執拗な言動
オ　拘束的な言動

4　カスハラに対する学園の取組（学園内）

カスハラ対応は個人で抱え込まず、学園全体で共有・連携して組織的に行います。そのために、本方針による対応姿勢の明確化、教職員への周知・啓発及び教職員のための相談・報告体制の整備等に取り組みます。

また、学園は、教職員による学生、生徒、園児、保護者等に対するハラスメントの防止に努めるとともに、相互の人格及び尊厳を尊重した良好な関係の構築を推進するため、必要な研修、啓発その他の措置を講じます。

5　カスハラへの対応姿勢（学園外）

学園は、教職員の人格と尊厳を守るため、カスハラに該当すると判断した場合、原則、以後の対応をお断りさせていただきます。また、関係省庁（文部科学省、厚生労働省）からの指導も随時参照し、悪質なケースについては、警察や弁護士等の外部の専門家と連携の上、警察・法的対応を検討し、厳正に対処します。