

(HP 掲載)

学校法人仙台育英学園

カスタマーハラスメントの防止等に関する基本方針

令和 8 年 10 月 1 日制定

1 基本方針

学校法人仙台育英学園（以下「本学園」といいます。）は、生徒一人ひとりの成長を支え、安心して学び、働くことのできる教育環境を維持・向上させることを重要な責務と考えています。本学園は、生徒や保護者、地域の皆様から寄せられるご意見やご要望に対し、これからも誠実に対応してまいります。

一方で、近年、教職員に対する暴言、威圧的な言動、不当な要求、長時間にわたる拘束、SNS 上での誹謗中傷などのいわゆる「カスタマーハラスメント」により、教職員の尊厳や安全が損なわれる事例が社会的な課題となっています。

このような行為は、教職員の就業環境を害するだけでなく、学校運営や教育活動にも重大な支障を及ぼし、結果として生徒の学習環境にも影響を与えることとなります。

本学園は、教職員が安全かつ安心して教育活動及び学校運営に従事できる環境を確保するため、「学校法人仙台育英学園カスタマーハラスメントの防止等に関する規定」を制定し、組織的な防止及び対応体制の整備に努めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本学園では、保護者等、卒業生、地域住民その他学校関係者からの要求又は言動のうち、その内容又は手段・態様が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定義します。

カスタマーハラスメントに該当するか否かについては、総合的に勘案して判断します。

3 カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為 の例

次に掲げる行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

(1) 要求内容が社会通念上相当な範囲を超えるもの

- 正当な理由のない要求
- 教育活動又は学校運営と無関係な要求
- 教職員の私生活又はプライバシーに関する情報の提供要求
- 担任変更、特定教職員の異動等を強要する要求
- 成績改ざん、出席扱い、進級、卒業、推薦入試その他特別な取扱いを求める要求
- 学納金その他費用の不当な減免要求
- 根拠のない損害賠償請求
- その他対応が著しく困難又は不可能な要求

(2) 手段や態様が社会通念上相当な範囲を超えるもの

- 暴行、傷害その他身体的攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言その他精神的攻撃
- 土下座の要求、人格否定又は差別的言動
- 威嚇、怒号、机を叩く等の威圧的な言動
- 執拗な電話、電子メール、文書又は面談要求
- 長時間の拘束、不退去又は居座り行為
- SNS等のインターネット上での誹謗中傷又はプライバシー侵害
- 無断での録音、撮影又は盗撮
- 深夜・早朝など社会通念上不適切な時間帯の連絡
- その他教職員の就業環境を害する言動

※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。

4 カスタマーハラスメントへの対応

本学園は、カスタマーハラスメントから教職員を守るため、次のとおり対応します。

- カスタマーハラスメントへの対応は、原則として複数の教職員により行います。
- 必要に応じて録音、録画その他適切な方法により客観的記録を作成します。
- 面談は原則として1時間以内とし、継続して対応する必要がある場合には、日時を改めて行うものとします。
- 電話対応は原則として30分以内とし、必要に応じて連絡窓口を一本化します。
- カスタマーハラスメントが継続し、又は悪質である場合は、次の措置を講じます
 - ・窓口の一本化
 - ・書面による警告
 - ・面談方法又は連絡方法の制限
 - ・学校施設への立入りの制限
 - ・学校行事への参加方法の調整又は制限
 - ・弁護士その他外部専門家への法的対応の委任
 - ・その他学園運営上必要な措置
- 暴力、脅迫、不退去その他犯罪行為に該当するおそれがある場合は、警察への通報その他法的措置を講じます。

5 皆様へのお願い

本学園は、生徒の健やかな成長とより良い教育環境の実現のため、保護者及び地域の皆様との信頼関係を大切にしています。

今後とも相互の人格と尊厳を尊重し、良好な関係のもとで教育活動を推進していただけるよう、ご理解とご協力をお願いいたします。