

学校法人廣池学園 カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

1. 基本的な考え方

学校法人廣池学園（以下「本学園」）は、園児・児童・生徒・学生、保護者、卒業生、地域の皆さま等との信頼関係を大切にし、正当なご意見・ご要望には真摯に向き合います。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える不適切な言動や不当な要求は、教職員等の人権・尊厳を侵害し、教育・保育・研究活動の円滑な遂行を妨げるおそれがあり、本学園として容認できません。

本学園は、教職員等が安心して職務に専念できる環境を確保するため、こうした行為に対しては、組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、要望や苦情の表明の範囲を逸脱し、社会通念上相当な範囲を超える言動により、教職員等の尊厳・安全、または業務の適正な遂行に著しい支障を及ぼす行為をいいます。

例として、次の行為が含まれます（これらに限りません）。

- ・身体的・精神的な攻撃、威圧的・脅迫的な言動（暴力、恫喝、人格否定、差別的発言等）
- ・セクシュアル・ハラスメントに該当する言動
- ・プライバシーの侵害、名誉毀損、虚偽の情報・風評の拡散（SNS等を含む）
- ・継続的・執拗な連絡、または正当な理由のない長時間の拘束（同様の要求の反復、複数回の電話・メール送付等）
- ・正当な理由のない要求（過度な謝罪・補償・金品の要求、面会の強要、私的領域への過度な介入等）
- ・不適切な時間帯（深夜・早朝）の連絡、来校時の不法な居座り、器物損壊等

3. 対応方針

本学園の教育・運営の改善につながる正当なご意見やご相談は、今後も大切に受け止め、本学園が定める手続きに基づき、公正かつ丁寧に対応します。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められる場合には、事実確認を行ったうえで、状況に応じて、次のような必要かつ相当な措置を講じることがあります。

- ・対応の一時中止、担当者の変更、連絡手段の限定（書面・メールへの切替等）
- ・面会の中止・延期、窓口の一本化・制限、構内への立入りの制限
- ・警察・弁護士等の外部機関との連携、通報・相談
- ・教職員等の安全確保のための緊急対応
- ・事案の記録化および再発防止策の実施

4. お願い

健全な教育・保育・研究活動を継続していくためには、皆さまのご理解とご協力が不可欠です。

本学園は、園児・児童・生徒・学生の皆さまにより良い学修・教育環境を提供できるよう努めてまいりますので、本方針の趣旨をご理解いただき、相互に尊重し合える関係づくりへのご協力をお願い申し上げます。

以上