

学校法人芦屋学園カスタマーハラスメントに対する基本方針

昨今、社会全体において、著しい迷惑行為や過度な要求(カスタマーハラスメント)への対策が急務となっています。

これに伴い、「労働施策総合推進法」をはじめとする関係法令が改正され、令和 8(2026)年 10 月 1 日より、すべての事業主に対して教職員の就業環境を保護するための防止措置を講じることが法的義務となりました。

本学園におきましても、教育・保育・研究機関としての責任を果たすべく、文部科学省等からの指針や要請に基づき、本学園共通の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。学園および各設置校(幼稚園・中学校・高校・大学・大学院)は、幼児・生徒・学生(大学院生を含む)の皆様の安全で質の高い学びの場を守り、保護者や地域、関係者の皆様とこれまで以上に健全な信頼関係を築いていきたいと考えております。

学園への正当なご意見やご要望、相談に対しては、今後とも誠心誠意対応してまいります。一部の社会通念の範囲を超える理不尽な要求や、教職員の尊厳を傷つける行為等に対しては、個人に抱え込ませず組織として毅然とした対応をとらせていただきます。

すべての関係者が安心して過ごせる教育・保育・研究環境の維持に向け、皆様の温かいご理解とご協力を賜りますよう、何卒お願い申し上げます。

1. 本方針の目的

本方針は、すべての教職員へのハラスメント行為や、社会通念上許容される範囲を超える過剰・不当な要求から教職員の心身の安全を守り、本学園の安全かつ健全な教育・保育・研究環境を維持・発展させることを目的とします。

2. 対象となる行為(例)

学園および各校に対する正当な意見、相談、要望、問い合わせ等はこれまで通り真摯に対応いたします。しかしながら、以下のような社会通念上許容される範囲を超えた不当・過剰な要求や、教職員の人格・尊厳を傷つける行為に対しては、組織として毅然とした対応を行います。

- 威圧的な言動・暴力
大声での威嚇、暴言、罵声、執拗な非難、対面や電話・メール等での脅迫的な言動。
- 長時間の拘束・居座り
合理的な理由のない長時間の電話、事前の約束のない突然の来訪による長時間の面談、学園敷地内への居座り。
- 過剰・不当な要求
学園の責務を超えた要求、不当な担任・担当教員の交代要求、特定の教職員への懲罰要求、社会通念上過度な謝罪(土下座など)の要求。
- プライバシーの侵害・ネット上の誹謗中傷
教職員の個人情報の SNS 等への無断掲載、事実無根の悪評の拡散、写真や動画の無断撮影・録音のインターネット公開。

3. 学園としての対応

万が一、上記に該当する行為が見受けられた場合、教職員個人に抱え込まず、以下の通り学園として組織的かつ適切な対応をとらせていただきます。

- 組織による対応
事案の性質に応じて、管理職を含めた複数人による組織的な対応を行います。
- 適切なやり取りの記録
事実関係を正確に把握し、トラブルの未然防止および事後対応を円滑に行うため、面談の録音・録画や、通話の録音をさせていただく場合がございます。
- 面談ルールの適用
面談を行う際は、事前予約制を原則とし、1 回あたりの時間に一定の目安(例:1時間程度)を設け、これを超える場合は打ち切りや出直しをお願いすることがあります。
- 専門機関との連携
事態が改善されない場合や、悪質・重大な事案(脅迫、威迫、名誉毀損、建造物侵入等)と判断した場合は、学園弁護士や警察等の専門機関と迅速に連携し、民事・刑事の両面から法的措置を含めた厳正な対処をいたします。

4. 学内の対応

学園は、カスタマーハラスメントから教職員を守るとともに、学園内におけるあらゆるハラスメントの防止に向け、以下の対応を徹底します。

- 相談窓口の設置と体制整備
被害や不安を早期に把握するため、教職員専用の報告・相談窓口を整備します。
- 教職員へのケアと支援
被害を受けた教職員に対し、産業医等と連携したメンタルヘルスケアを迅速に実施します。
- 対応マニュアルの策定と研修の実施
組織的かつ冷静に対処できるよう具体的な対応手順を策定し、定期的な研修を行います。
- 学内ハラスメントの防止と意識啓発
教職員自身が加害者となることのないよう、ハラスメント防止への理解を深めるための啓発活動を推進します。
- プライバシー保護と不利益取扱いの禁止
相談者等のプライバシーを厳重に保護し、相談を理由とする不利益な取り扱いは一切行いません。

令和 8 年 10 月 1 日
学校法人 芦屋学園