

学校法人蓬莱学園 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

はじめに

学校法人蓬莱学園（以下「本学園」という。）は、「教育を通して人間教育を行う」という輝かしい伝統を重んじ、時代の変革に対処できる教育に努めています。

本学園では「誠実・勤勉・礼節」を校訓に掲げ、個性の発見とその伸長に努め、ひとり一人の生徒の能力・適正・進路に応じた指導に最善を尽くすため教育の質の向上とより良い学習環境作りに取り組んでいます。そのため、保護者の皆様をはじめ関係者の皆様のご意見やご要望には真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

一方、暴言、暴力、過度な要求やその他の迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）については、教職員等の人格及び安全を侵害し、教育環境を損なう行為と捉え、本学園として毅然として対応し、教職員の安全確保及び教育環境の維持に努めます。

また、本学園は、法令及び社会通念に照らし、必要に応じて対応します。

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通り定義します。

「本学園に対する意見又は言動のうち、そ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・様態により、教職員等の職場環境又は教育研究環境が害されるもの。

本学園におけるカスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

- ・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・執拗的な言動
- ・不退去、長時間の居座り、電話での長時間の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のめかす行為

※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した場合は、教職員等ひとり一人を守るため、組織として毅然と対応します。また、原則として以後の対応をお断りさせていただく場合があります。特に悪質であると認められる場合には、警察、弁護士等の関係機関と連携の上、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、教職員等の心身のケアを最優先に対応します。

発生したカスタマーハラスメントの事案については、原因の究明に努め、同様の事案の回避する対策を検討します。