

学校法人国際総合学園 カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

学校法人国際総合学園（以下「学園」という。）は、教育およびその関連事業を通じて社会に貢献するとともに、教職員が安全かつ安心して業務に従事できる環境を確保することを重要な責務と考え、学生、生徒および園児、保護者、卒業生、地域の皆様その他学園業務に関係する方々（以下、「関係者」という。）からいただくご意見やご要望は、学園の教育および各種サービスの質向上に資する重要なものとして、今後も誠実かつ丁寧に対応してまいります。そして、その推進にあたっては、教職員のエンゲージメント向上に資する環境整備にも積極的に取り組んでいます。

こうした取り組みの中で、関係者からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動のうち、教職員の人格を否定する言動や暴力、セクシャルハラスメントなど、教職員の尊厳を傷つけるものがあった場合には、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くゆゆしき問題となります。

私たちは、教職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動が確認された場合には、教職員を保護し、健全な教育環境を維持する観点から、毅然とした態度で対応するとともに、必要に応じて組織的に対応します。

■カスタマーハラスメントの定義

関係者からのクレーム・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・態様が社会通念上不相当であり、当該手段・態様により学園の教職員の就業環境が害されるものをいいます。

■カスタマーハラスメントの対象となる行為の例

（厚生労働省が示す『職場におけるカスタマーハラスメント』に関する指針等を踏まえて策定）

（１）類型的な行為例

- ・ 時間拘束型（長時間の拘束、居座り、電話を続ける 等）
- ・ リピート型（執拗な電話や面会要求、同一事案の複数部署への申し立て 等）
- ・ 暴言型（怒鳴り声をあげる、教職員に対する侮辱・人格否定・名誉を毀損する発言 等）
- ・ 暴力型（殴る、蹴る、物を投げつける 等）
- ・ 威嚇・脅迫型（脅迫的な発言、反社会勢力との関係の示唆 等）
- ・ 権威濫用型（権威を振りかざし執拗な特別扱いの要求、謝罪文や土下座の強要 等）
- ・ 呼びつけ拘束型（クレームの詳細が不明なまま自宅や喫茶店に呼びつける 等）
- ・ 誹謗中傷型（インターネット上への名誉毀損・プライバシー侵害情報の掲載 等）
- ・ セクシュアルハラスメント型（不要な接触、待ち伏せ、つきまとい、性的発言 等）
- ・ 過剰要求型（対応困難な要求、金品や贈答品の要求 等）

（２）具体的な行為例

- ・ 電話や SNS 等を通じた、度重なる執拗な要求
- ・ 一方的又は長時間にわたる電話対応を求める行為
- ・ 教職員に対し、勤務時間外における対応を当然のものとして繰り返し要求し、又は即時の回答がないことについて不当に非難する行為

- 成績評価、進級・卒業判定、その他教育上の判断について、合理的理由なく変更や配慮を執拗に求める行為
- 授業の進め方、教材、学習内容について、一方的・不合理な否定的要求
- 試験、学校行事その他教育活動について、合理的理由なく学校運営又は業務の遂行を妨げる行為
- SNS やインターネット上で、教職員や学校に対する執拗な誹謗中傷を行う行為
- 担当教職員の交代、謝罪、処分等の不当な要求
- 公的な手続きなく、学校外での出来事に対して学校へ過剰な処分や指導、対応を迫る行為
- 匿名又は虚偽の情報を用いて、不適切な要求や誹謗中傷を繰り返す行為
- その他、社会通念上相当な範囲を逸脱する言動

上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

■カスタマーハラスメントへの対応

- 正当なご意見・ご要望については、内容を十分に確認し、誠実かつ適切に対応します。
- カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合には、その行為がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを慎重に判断するとともに、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- 教職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、複数名で対応するなど組織的に対応します。また、状況に応じて対応を中止またはお断りする場合があります。
- さらに、警察や弁護士などの外部専門家と迅速に連携し、民事訴訟や刑事告訴等の各種必要な法的措置を執ることがございます。
- 対応に当たっては、関係者のプライバシー保護に十分配慮するとともに、関係者の権利を不当に侵害しないよう留意します。
- 教職員への取り組みとして、カスタマーハラスメントへの適切な対応を目的として、研修および啓発を実施します。また、発生時の報告、相談体制を整備し、組織的に対応します。

多くの関係者の皆さまにおかれましては、上述に該当するような事案が発生することなく、私たちは皆さまと良好な関係を築いていけるよう努めておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

制定 2026 年 9 月
以 上

本件に関する問い合わせ先

学校法人国際総合学園

担当部署：総務部

連絡先：senshu-somu@nsg.gr.jp

受付時間：平日 9：00～17：00