

# 学校法人前田学園 カスタマーハラスメント基本方針

## 1. 基本的な考え方

学校法人前田学園（以下「学園」という。）は、児童生徒等の健やかな成長を支えるため、保護者、地域住民その他学園に関係する皆様との信頼関係を大切にし、ご意見、ご要望等に対して誠実に対応します。

一方で、学園で働く教職員に対する言動の中には、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境を害するものがあります。

学園は、このようなカスタマーハラスメントに対しては、教職員個人に対応を委ねることなく、教職員の安全及び就業環境を守るため、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

学園におけるカスタマーハラスメントとは、児童生徒等、保護者、地域住民、来訪者、取引先その他学園の事業に関係を有する者からの言動であって、次のすべてに該当するものをいいます。

- 一、児童生徒等、保護者、地域住民、来訪者、取引先その他学園の事業に関係を有する者からの言動であること
- 二、教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであること
- 三、その言動により、教職員の就業環境が害されること

保護者等から寄せられる正当な意見、要望、相談又は苦情は、カスタマーハラスメントには該当しません。学園は、それらについて引き続き誠実に対応します。

## 3. カスタマーハラスメントに該当し得る言動

次のような言動は、その内容、態様、頻度、継続性、経緯その他の事情により、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- 一、暴行、傷害その他の身体的な攻撃

二、脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する言動その他の精神的な攻撃

三、大声を出す、威圧するなどの威圧的な言動

四、同一又は類似の要求、電話、メッセージ等を継続的又は執拗に繰り返す行為

五、長時間の電話、面談、居座りその他教職員を長時間拘束する行為

六、学園の教育活動又は業務の範囲を著しく超える要求、又は対応が著しく困難若しくは不可能な要求

七、教職員のプライバシーを侵害する行為その他社会通念上相当性を欠く言動

これらは例示であり、カスタマーハラスメントへの該当性は、個々の事案について、その経緯や状況、学校又は教職員側の対応等も含めて総合的に判断します。

#### 4. 学園の対応

学園は、カスタマーハラスメントが発生した場合又はそのおそれがある場合には、教職員からの相談及び報告を受け、事実関係を確認した上で、教職員の安全及び就業環境の確保に必要な措置を講じます。特に悪質な言動については、教職員を保護するため、組織として対応し、必要に応じて警察その他の関係機関への連絡又は弁護士等への相談を行います。

具体的な相談・報告体制及び対応方法は、別添「教職員向けカスタマーハラスメント対応マニュアル」に定めます。

#### 5. 相談者等の保護

学園は、カスタマーハラスメントに関する相談、報告及び事実関係の確認等に際して知り得た情報について、相談者その他関係者のプライバシーを保護し、適切に取り扱います。

また、教職員がカスタマーハラスメントについて相談若しくは報告をしたこと又は事実関係の確認等に協力したこと等を理由として、不利益な取扱いを行いません。

#### 6. 適用及び施行

本方針は、学園に勤務する常勤教職員、非常勤教職員及びパートタイマーに適用します。

本方針は、2026年10月1日から施行します。