

学校法人河野学園 カスタマーハラスメント防止基本方針

第1条（目的）

この基本方針は、学校法人河野学園（以下「本法人」という。）におけるカスタマーハラスメントを防止し、教職員の安全と尊厳を守り安心して働ける職場環境を確保し、保護者や地域住民、その他学校や園関係者（以下「関係者等」という。）の皆様と良好な連携関係を築き、もって本法人の教育・保育の質の維持・向上を図ることを目的とする。

第2条（カスタマーハラスメントの定義）

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、関係者等からの要求・言動のうち、その要求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、社会通念に照らして不相当であり、教職員の就労環境を害するものをいう。なお、本法人への正当な意見や要望、建設的な提案等は原則として含まれないものとし、これらを妨げるものではなく、本法人の教育・保育をより良くするための建設的な意見や要望は、これまで通り真摯に受け止め、対話を重ねるものとする。但し、形式上あるいは表面上において本法人への正当な意見や要望、建設的な提案等であっても、その実質が本方針における「カスタマーハラスメント」に該当すると判断された場合は、この限りではない。

第3条（対象となる行為）

本方針では、主に以下のような行為をカスタマーハラスメントの対象とする。これらはあくまでも一例であり、これらに限定されるものではない。

1. 攻撃的、威圧的、脅迫的な言動
 - 大声での叱責、怒鳴り声、暴言、人格を否定する言葉
 - 教職員やその家族に対する危害を示唆する言動（「ただじゃおかない」「家を覚えたぞ」など）
 - 机を叩く、物を投げるなどの威嚇行為や暴力行為
2. 時間的・場所的に不相当な要求
 - 深夜や早朝、休日など、勤務時間外における執拗な電話やメール、来校による要請
 - 勤務時間内であっても、長時間の執拗な電話、校内の居座りや退去要求に応じない行為
 - 正当な理由なく、教職員の個人的な連絡先を要求する行為
 - 「SNS にさらす」「教育委員会に通報する」「県や市に通報する」などの威嚇的表現での要求
3. 過剰または不当な要求
 - 明らかに学校や園の責務とは言えない要求
（例：家庭内の問題への介入、個人的な物品の購入依頼）
 - 謝罪、退職、賠償を繰り返し要求
 - 学校や園が提供できない教育・保育や業務を強いるような要求
 - 実現不可能な、または社会通念上過剰な配慮の要求
（例：特定の子どもだけを常時監視するよう求めるなど）
 - 不当な金銭の要求
 - 土下座の強要など、社会的相当性を欠く要求
4. プライバシーの侵害、名誉毀損、誹謗中傷
 - 教職員の個人情報をも本人の許可なく取得、公開する行為
 - SNS やインターネット掲示板等において、事実に基づかない、または個人を特定できる形での誹謗中傷を行う行為
5. その他
 - ストーカー行為、執拗なつきまとい
 - 性的な言動
 - 差別的な言動

- 教職員の家族や私生活への介入
- 無断での撮影・録音

第4条（本法人の基本姿勢）

1. 組織としての対応
 - カスタマーハラスメントには、教職員個人ではなく、組織として管理職を中心に対応する。
 - 教職員は一人で抱え込まず、速やかに管理職に報告・相談する。
2. 毅然とした対応
 - 理不尽な要求やハラスメント行為に対しては、毅然とした態度で対応し、決して安易な妥協はしない。
3. 連携の重視
 - 必要に応じて所轄庁、顧問弁護士、警察等の外部関係機関とも速やかに連携し、適切な対応を図る。
 - 事案への対応にあたっては、学校法人理事会と緊密に連携を図る。
4. 記録の徹底
 - 対応の経過（日時、場所、担当者、言動の内容等）を客観的かつ具体的に記録し、組織内で共有する。

第5条（具体的な対応体制）

1. 初期対応
 - 原則として複数の教職員で対応する。相手の言動に冷静に耳を傾けつつも、その場で安易な約束はしない。
2. エスカレーション
 - カスタマーハラスメントに該当する、またはその可能性があると判断した場合は、速やかに管理職に報告する。
3. 組織的対応
 - 所属長は事案を統括し、対応の初期方針を決定する。
 - 学校法人の対応が必要な重要事案については、事務局長を通じて理事会に上申する。
4. 外部機関との連携
 - 教職員の生命・身体に危険が及ぶと判断される場合（暴力、脅迫等）は、直ちに警察に通報する。
 - 法的な対応が必要と判断される場合は、顧問弁護士に相談する。

第6条（教職員の保護と支援）

1. 本法人は、カスタマーハラスメントの被害を受けた教職員の精神的・身体的な健康を守るための支援（面談、専門家によるカウンセリングの紹介等）を行う。
2. 本法人は、すべての教職員に対し、本方針に関する研修を実施し、カスタマーハラスメントへの対応能力の向上を図る。

第7条（関係者等への周知と理解）

1. 本方針は、ウェブサイトへの掲載、保護者会での説明等を通じて、関係者等に周知し、理解と協力を求める。
2. 学校や園と関係者等が、互いの立場を尊重し、学生・生徒・園児の健やかな成長という共通の目標のために連携・協力していく関係づくりに努める。

附則 この方針は、令和8年4月1日より施行する。