

学校法人中越学園におけるカスタマー・ハラスメントに対する基本方針

学校法人中越学園は、建学の精神および歴史ある長岡の地に伝わる「米百俵の精神」に基づき、未来社会を切り開く人材の育成に取り組んでおります。近年、教育現場においては、教職員に対する過度な要求や不適切な言動が大きな社会問題となっています。本学園において、学生・生徒が安心して学ぶことができる教育環境を維持するためには、教職員が安心してその職務に専念できる健全な職場環境を確保することが不可欠です。

このような認識のもと、教職員の人格と尊厳を守り、安全で安心な教育環境を維持・発展させるため、本学園は以下のとおり「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. カスタマー・ハラスメントの定義

本学園におけるカスタマー・ハラスメントとは、本学園の教職員以外の者（学生・生徒、保護者・保証人・ご家族、取引先・外部関係者、地域住民等）からの要求や言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その実現手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであり、それにより教職員の就業環境および教育環境が害される行為を指します。

なお、要求内容自体に妥当性が認められる場合であっても、その要求を実現するための手段または態様が社会通念上許容される範囲を超える場合は、カスタマー・ハラスメントに該当します。

2. カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例

以下のような行為（これらに限定されません）をカスタマー・ハラスメントとみなします。

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- (3) 威迫的・強圧的な言動、謝罪の強要（土下座の要求等）
- (4) 面会や電話対応の執拗な繰り返し、または窓口等での居座り行為
- (5) 教職員個人の住所、電話番号、SNS アカウント等の開示要求
- (6) 教職員や学生・生徒の個人情報の無断公開・拡散
- (7) 許可のない録音・録画・撮影、およびそれらの内容の無断公開・拡散（インターネット・SNS 等への投稿を含む）
- (8) 不相当・過剰な金銭補償や免除等の要求
- (9) 事実と異なる情報の流布、または故意に誤解を招く情報の広報・発信行為
- (10) 第三者機関や行政機関等への虚偽の通報による信用失墜行為

3. 本学園の対応方針

- ・本学園は、学生・生徒、保護者・保証人・ご家族、地域の皆様その他関係者からのご意

見・ご要望・苦情等に対しては、真摯かつ誠実に対応いたします。

- ・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、組織として一体となり対応します。
- ・不当または過剰な要求に対しては、毅然とした態度で臨み、屈することはありません。
- ・教職員がカスタマー・ハラスメントを受けた（またはその恐れがある）場合は、速やかに組織的に事実確認を行い、適切な初期対応および被害防止策を講じます。
- ・カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、対応方法の変更（書面对応への切り替え、担当者の複数化等）、対応の制限または打ち切り等、必要な措置を講じます。
- ・悪質と判断される事案に対しては、警察や弁護士等の外部専門機関・関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。
- ・発生した事案の検証を行い、再発防止策の策定および適切な運用の見直しに努めます。
- ・全教職員に対し、本方針に関する研修・周知を定期的の実施し、ハラスメント防止の実効性を高めます。

4. 教職員への支援体制

- ・教職員が安心して相談できる内部・外部の相談窓口を整備し、プライバシーに配慮した迅速な連携体制を構築します。
- ・被害を受けた教職員に対し、安全確保、メンタルヘルスケア、勤務上の配慮など、必要な支援を組織的に行います。
- ・ハラスメントに関する相談者および事実関係の確認に協力した者に対し、不利益な取り扱いを行わないことを徹底し、プライバシーを厳重に保護します。

5. 皆様へのお願い

本学園は、学生・生徒、保護者・保証人・ご家族、地域の皆様をはじめとする関係者の皆様との相互の信頼関係を大切に、質の高い教育と誠実な対応に努めてまいります。

一方で、教職員の人格や尊厳を傷つけ、安全な教育・就業環境を脅かす行為に対しては、本方針に基づき厳正に対応いたします。

すべての人が互いに尊重し合える環境づくりのため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。