

学校法人 帝京学園

帝京中学校・高等学校

カスタマー・ハラスメント防止基本方針

1. 基本的な考え方

本校は、生徒一人ひとりの健やかな成長と、安全で質の高い教育環境の確保を最優先に、保護者、卒業生、地域の方々をはじめとする関係者の皆様から寄せられるご意見やご要望に誠実に向き合い、教育活動の充実と改善に努めます。

一方で、要求の内容またはその実現を求める言動が社会通念上相当な範囲を超え、教職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害し、または教育活動や学校運営に支障を及ぼす行為については、カスタマー・ハラスメントとして、教職員と生徒を守るため組織的かつ毅然に対応します。

2. カスタマー・ハラスメントの定義

本方針におけるカスタマー・ハラスメントとは、保護者、卒業生、地域の方、取引先、施設利用者その他本校の教育活動または学校運営に関係する方から行われる言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして手段・態様が社会通念上不相当であり、教職員の就業環境を害し、または生徒の教育環境や学校運営に支障を及ぼすものをいいます。

3. 対象となる行為の例

次の行為は例示であり、カスタマー・ハラスメントに該当するかどうかは、行為の目的、内容、手段、頻度、継続時間その他の事情を踏まえて総合的に判断します。

- 暴力、脅迫、威圧的な言動、暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 差別的な言動、性的な言動、つきまといその他の安全を脅かす行為
- 教職員の解雇・異動、成績、クラス編成、生活指導、部活動その他の教育上の判断に関する不当または過剰な要求
- 長時間にわたる電話や面談、同一内容の繰り返し、学校施設への居座りなどにより、教職員を過度に拘束する行為
- 勤務時間外、深夜、早朝または休日に、電話、メール、来校等による要請を繰り返す行為
- 正当な理由なく、特別な対応、謝罪、金銭、処分等を要求する行為
- 正当な目的や必要性を欠く録音・撮影、または SNS やインターネットへの投稿等により、教職員その他の関係者の名誉・プライバシーを侵害し、もしくは虚偽の情報を拡散する行為
- そのほか、教育活動、校務または学校施設の安全かつ円滑な運営を妨げる行為

4. 本校の対応

本校は、ご意見やご要望の内容を丁寧に確認し、事実関係を把握したうえで、必要に応じて複数の教職員または管理職が組織的に対応します。対応内容は、適切な方法で記録し、必要な範囲で校内共有、保管いたします。電話につきましては原則として録音させていただきます。

カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、対応時間、連絡方法、来校・面談の方法等を制限し、または対応を中止することがあります。特に悪質な行為、犯罪に該当する可能性のある行為、または安全を脅かす行為については、弁護士、警察その他の関係機関と連携し、法的措置を含む適切な対応を講じます。

保護者への対応を制限または終了した場合であっても、在籍する生徒が不利益を受けることのないよう、教育上必要な配慮を行います。

5. 正当なご意見・ご要望について

本方針は、皆様からの正当なご意見、ご相談、ご要望または苦情の申出を制限するものではありません。本校は、相互の尊重に基づく建設的な対話を大切にし、寄せられた声を教育活動および学校運営の改善に生かしてまいります。

6. 教職員の保護と教育環境の確保

本校は、カスタマー・ハラスメントを受けた教職員を一人に対処させず、組織的な支援と必要なケアを行います。また、教職員に対する研修を継続して実施し、適切な対応力の向上に努めます。

7. 個人情報等の取扱い

相談や対応に際して取得した個人情報、記録その他の情報は、関係法令および本校の規程に基づき適切に取り扱います。

8. 方針の見直し

本校は、法令、行政上の指針、社会情勢および学校を取り巻く環境の変化等を踏まえ、本方針を必要に応じて見直します。

制定 令和 8 年 10 月 1 日

学校法人 帝京学園

帝京中学校・高等学校