

学校法人電波学園

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日

1. はじめに

学校法人電波学園（以下、「学園」という）は、学生・生徒の健やかな成長を支えるため、保護者及び地域住民等を重要なパートナーと位置付けています。学園に関係する皆様から寄せられる意見、要望及び苦情について真摯に受け止め、相互理解と信頼関係の構築に努めるとともに、教育活動及び学校運営の改善に活かすよう努めます。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える要求又は言動等については、教職員の人格及び尊厳を傷つけ、安全で良好な教育環境並びに就業環境を害し、学校運営に支障を及ぼすことから、これを容認しません。

学園は、教職員の安全及び尊厳を守るため、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然かつ適切に対応するとともに、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関と連携して対応します。

2. 学園におけるカスタマーハラスメントの定義

次の3つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

- ①教職員以外の者からの教職員に対する言動、行為
- ②教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの
- ③教職員の就業環境を害するもの

3. 学園におけるカスタマーハラスメントに該当する例

カスタマーハラスメントに該当する例として、以下のようなものが想定されます。なお、以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、インターネット上への書き込み、無断撮影等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ・差別的な言動、性的な言動

- ・教職員個人への攻撃、要求
- ・相当性を欠く賠償の要求、謝罪の要求
- ・要求に理由がない又は学園における業務と全く関係のない要求を行うこと。
- ・学園の業務の範囲を著しく超える対応を求めること。
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求を行うこと。

4. 被害者の尊重

教職員の人格と尊厳を守ることを最優先とし、精神的、身体的被害を未然に防ぎます。

5. カスタマーハラスメントへの取り組み

カスタマーハラスメント対応は個人で抱え込まず、学園全体で連携して組織的に行います。そのために、本方針及び対応マニュアル等による対応体制の明確化、教職員への周知・啓発及び教職員のための相談・報告体制の整備等に取り組めます。

6. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

①教職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。

②カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、原則、以後の対応をお断りさせていただきます。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など、法的な対応を検討します。

以 上