

群馬育英学園 カスタマー・ハラスメント対応方針

1. 基本方針

学校法人群馬育英学園(以下「本法人」という。)は、学生、生徒及び保護者等との信頼関係を大切にし、誠実な対応に努めます。

一方で、常識の範囲を超えた要求や、職員の人格を否定する言動、威圧的行為等については、職員の人権および安全な就業環境を守る観点から、組織として毅然と対応します。

本法人は、職員が安心して教育、研究、学生・生徒支援事業に従事できる環境整備を推進します。

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、学生、生徒、受験生、取引先その他関係者からの要求や言動のうち要求内容の妥当性を欠くもの、又は要求内容が妥当であっても、その実現手段や態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するものをいいます。

3. 対象となる行為例

以下は例示であり、これらに限りません。

1. 威圧的・攻撃的な言動

- ・大声、暴言、人格否定
- ・長時間にわたる執拗な叱責
- ・恫喝、威嚇
- ・「SNS に晒す、マスコミに言う」等の過度な脅し

2. 過剰又は不合理な要求

- ・土下座等の過度な謝罪の要求
- ・職員の処分要求
- ・社会通念上過大な補填要求
- ・教育上合理性を欠く成績変更要求
- ・出席扱い、進級、卒業等に関する不当要求

3. 継続的・執拗な行為

- ・同一内容の繰り返し要求
- ・長時間または頻回の電話
- ・頻回メール
- ・面会の強要
- ・深夜早朝等の対応要求

4. 業務妨害行為

- ・居座り
- ・録音・撮影の強要
- ・無断撮影
- ・SNS 等への誹謗中傷投稿
- ・他の学生(生徒)・保護者への影響を伴う混乱行為

5. その他

- ・セクシャル・ハラスメント行為
- ・差別的言動
- ・SNS 等での誹謗中傷
- ・暴力行為

4. 法人としての対応

本法人は、カスタマー・ハラスメントに対し、職員個人ではなく、組織として対応します。
必要に応じて以下の措置を講じます。

- ・複数名による対応 ・面談、電話対応の終了 ・文書対応への切替
- ・校内への立ち入り制限 ・警察・弁護士等との連携、法的措置 ・録音・記録保存

5. 職員への支援 本法人は、職員に対し以下の支援に努めます。

- ・相談窓口設置 ・対応マニュアル整備 ・管理職支援
- ・メンタルヘルス配慮 ・必要な研修実施

6. 学生、生徒、保護者等へのお願い

本法人は、建設的な対話を通じて問題解決に努めます。

しかしながら、カスタマー・ハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき対応いたしますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

7. 方針の周知

本方針は、ホームページ等を通じて広く周知します。

8. 改廃

本方針の改廃は、リスク管理委員会の諮問を経て理事長が定めるものとします。

制定日 令和8年7月1日