

学校法人純美禮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

学校法人純美禮学園（以下、「当学園」といいます）は、設置する各学校園において、園児・生徒・学生が安心して学び、教職員が安全に教育・研究活動に専念できる環境を維持することを使命としております。多くの保護者・地域の皆様には、日頃より当学園の教育活動にご理解とご協力をいただき、深く感謝申し上げます。

しかしながら、万が一、当学園の教職員に対して、社会通念上相当な範囲を超える不当な要求や、人格を否定するような言動（カスタマーハラスメント）があった場合は、教職員の心身の安全と良好な教育環境を守るため、組織として毅然とした対応を行います。

1. 対象となる行為（例示）

当学園では、教職員に対する以下のような言動をカスタマーハラスメント（不当要求等）と定義します。

- ・ 大声、暴言、威惑、侮辱、差別的な発言
- ・ 執拗な謝罪の要求（土下座の強要など）
- ・ 社会通念上、過剰または不合理な要求（成績改ざん、学納金減額、特定教職員の解雇・懲戒の要求等）
- ・ 長時間の拘束、頻繁な電話や面談の繰り返しによる業務妨害（業務時間外の対応強要を含む）
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷、プライバシーの侵害（盗撮や個人情報の投稿等）

2. 当学園の対応方針

上記に該当する行為が認められた場合、当学園は「カスタマーハラスメント防止規程」に基づき以下の措置を講じます。

- ・ カスタマーハラスメントには屈せず、組織として毅然とした態度で対応します。
- ・ 1 回あたりの面談及び電話対応時間を制限し、複数名で対応いたします。
- ・ 客観的な事実確認のため、通話内容の録音や面談の録音・録画を行う場合があります。
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の面談や電話等の対応をお断り・打ち切りとさせていただきます。
- ・ 継続的・悪質な事案については、対応窓口を管理職や弁護士へ一本化し、教育活動への参加制限等の必要な措置をとります。
- ・ 暴力・脅迫・不退去等の犯罪行為や法的措置が必要と判断した場合は、顧問弁護士や警察等の外部専門機関と連携し、厳正に対処いたします。
- ・ 被害にあった教職員等のケア・安全確保を最優先し、適切な保護措置を行います。
- ・ 教職員等自身がカスタマーハラスメントの加害者とならないよう、社会通念に沿った適切な言動の周知と啓発に取り組みます。

当学園は、今後も保護者や地域の皆様との健全な信頼関係のもと、より良い教育・研究環境の構築に努めてまいります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和 8 年 10 月 1 日

学 校 法 人 純 美 禮 学 園