

学校法人東筑紫学園 カスタマーハラスメント防止基本方針

1. 基本理念

学校法人東筑紫学園（以下「本法人」）は、建学の精神に基づき、学生・生徒・園児並びに保護者、地域社会との信頼関係を大切にし、質の高い教育サービスの提供に努めています。また、学生・生徒・園児が安心して学び成長できる教育環境を維持することを重要な使命としています。教職員が安心して教育・研究・保育及び学校運営に従事できる環境を確保するため、正当な意見・要望には誠実に対応しつつ、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動には組織的かつ毅然と対応します。

2. 基本方針策定の目的

①学ぶ権利と安全な学校生活を守ること ②教職員の就業環境を整備すること ③正当な意見・要望に誠実に対応すること ④迷惑行為には組織として毅然と対応すること

3. カスタマーハラスメントの定義

保護者、受験生、卒業生、地域住民、取引業者その他学校関係者等による言動のうち、社会通念上許容範囲を超え、教職員の就業環境を害し、教育活動や学校運営に支障を及ぼすものをいう。

4. 主な具体例

暴言・威圧的言動、人格否定、暴力や脅迫、土下座や過度な謝罪要求、学則や法令に反する要求、特定学生の優遇要求、長時間の電話・面談、執拗な連絡、SNS での誹謗中傷、個人情報要求、教育活動や学校運営の妨害等。

5. 本法人の基本姿勢

学生・生徒・園児の安全と教育活動を最優先し、建設的な意見は教育改善につなげ、教職員の人格と人権を尊重します。教職員個人に対応を任せず、組織として対応します。

6. カスハラへの対応

複数名対応、管理職報告、記録作成、文書対応への切替、対応中止、校内立入制限、顧問弁護士・警察との連携を行います。

7. 今後整備する事項

対応要領、対応フローチャート、対応記録票、教職員研修資料を整備します。

8. 教職員の保護

相談体制整備、心理的ケア、業務支援、再発防止策を実施します。

9. 期待される効果

教育環境維持、教職員の安心、安全、統一对応、属人化防止、信頼関係維持、リスク管理強化。

10. 周知・公表

ホームページ及び学内掲示等で公表し、継続的な研修を実施します。

附則 本方針は令和 8 年 10 月 1 日より施行する。