

## カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

### 【はじめに】

学校法人金蘭会学園（以下「学園」といいます。）は、学生・生徒・園児一人ひとりが安心して学び、健やかに成長できる教育環境づくりを大切にしています。

そのためには、保護者をはじめとする皆様と教職員が互いに尊重し、信頼関係を築きながら、ともに良い教育環境をつくっていくことが大切であると考えています。

皆様からお寄せいただくご意見やご要望については、教育・研究・業務の改善につながる大切なものとして、これからも真摯に受け止めてまいります。

一方で、教職員に対する過度な要求や、心身に負担を及ぼす言動などにより、安心して業務に取り組むことが難しくなる場合があります。

教職員が安心して働き、学生・生徒・園児と向き合うことのできる環境を整えることは、教育・研究・業務の質を維持・向上させることにもつながります。

こうした考えのもと、学園では「カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針」を定めています。

### 【カスタマーハラスメントの定義】

学園では、学園に対するご意見やご要望等のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または内容に妥当性がある場合であっても、その実現を求める際の手段や態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の安全や就業環境に影響を及ぼすものをカスタマーハラスメントと考えます。

#### ＜対象となる行為の例＞

以下のような行為が該当する場合があります。なお、これらは例示であり、カスタマーハラスメントに該当する行為を限定するものではありません。

- ・身体的・精神的な攻撃（暴言、脅迫、暴力、侮辱、土下座の強要、差別的な発言など）
- ・教職員のプライバシーを侵害する行為（無断での録音・録画、SNS 等での誹謗中傷など）
- ・過剰・過大な要求（合理性を欠く謝罪、金銭、特別な対応等の要求など）
- ・業務に支障を及ぼす行為（長時間にわたる拘束、繰り返しの電話・メール、居座りなど）

### 【カスタマーハラスメントへの対応】

学園では、皆様からの建設的なご意見やご要望に真摯に耳を傾け、丁寧な対応に努めてまいります。

その一方で、教職員の安全や就業環境を守るため、カスタマーハラスメントに該当すると判断される言動については、組織として適切に対応いたします。

また、こうした言動が継続するなど、通常の対応を続けることが困難であると判断した場合

には、対応を終了させていただく場合があります。さらに、必要に応じて、弁護士や外部専門機関と相談・連携しながら対応いたします。

【おわりに】

本方針は、皆様からの正当なご意見やご相談、ご要望を制限することを目的とするものではありません。

これからも、皆様との対話を大切にしながら、学生・生徒・園児が安心して学ぶことができ、教職員も安心して教育・研究・業務に取り組める環境づくりに努めてまいります。

本方針の趣旨について、皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日