

## 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

本学園は、学生・生徒および保護者の皆様に対し常に真摯に対応し、信頼と期待に応えることにより、より質の高い教育の提供に努めます。一方で、学生・生徒および保護者の皆様からの要求や言動のうち、社会通念上相当性を欠くものや、教職員の人格を否定する言動、暴力、威迫その他教職員の尊厳を傷つける行為が発生する場合があります。これらの行為は、教職員の就業環境を害し、教育活動の円滑な遂行に重大な支障を生じさせるものです。

本学園は、教職員が安心して働ける就業環境を守り、教育・業務の質を維持・向上させるため、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、公表します。

### 本学園におけるカスタマーハラスメントの定義

本学園の教職員に対する言動・要求のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または内容に一定の妥当性がある場合であっても、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、当該手段・態様により、教職員の職場環境又は教育・業務環境を害するもの。

### 本学園におけるカスタマーハラスメントに該当し得る行為の例（例示であり、これらに限りません）

- ・精神的な攻撃（脅迫、恫喝、罵声、暴言、中傷、名誉毀損、侮辱的又は差別的な発言、セクシュアルハラスメントに該当する言動など）
- ・身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げつける、故意にぶつかる等の暴力的行為）
- ・不当な拘束や執拗な繰り返し（長時間又は多数回の電話・メール、窓口での居座り等）
- ・妥当性に照らして不相当な金銭補償、謝罪、特別対応の要求
- ・教職員のプライバシーを侵害する行為（教職員の個人情報の公開、SNS等での誹謗中傷など）
- ・その他社会通念上許容される範囲を超えた迷惑行為

### 本学園におけるカスタマーハラスメントへの対応

本学園は、建設的なご意見・ご要望に真摯に向き合いますが、社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、教職員の安全および就業環境を守る観点から、組織として毅然とした対応を行います。

教職員は上記の行為を受けた場合、速やかに上長等へ報告・相談するものとし、本学園がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応の中断・終了や以後の対応の停止等の措置を講じることがあります。また、特に悪質と認められる場合には、弁護士や警察等の外部機関と連携し、適切かつ厳正に対処します。

本学園は、学生・生徒および保護者の皆様との建設的な対話を通じて、より良い教育環境を築くことを大切にしております。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上

2026年3月16日

学校法人 山口学園  
理事長 酒元 英二