

学校法人江戸川学園 カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

学校法人江戸川学園(以下「学園」という。)は、学園及び設置する各学校において、児童・生徒・学生(以下「在學生」という。)の健全な育成と質の高い教育環境を確保するとともに、保護者・在學生・地域住民、その他学園に関わる皆様(以下「関係者」という。)との良好な信頼関係に基づく教育活動を目指します。

また、教職員が心身ともに健康で、誇りとやりがいをもって職務に専念できる環境の確保は、在學生の安心・安全な学びを守るうえで不可欠です。したがって、社会通念上許容される範囲を超えた悪質な言動や、不当・過剰な要求(以下「カスタマーハラスメント」という。)に対しては、教職員個人に委ねることなく、組織として毅然と対応することとし、ここに基本方針を定めます。

1. 趣旨

本方針は、学園におけるカスタマーハラスメントを防止し、教職員の安全と尊厳を守るとともに、在學生にとっての良好な教育環境および関係者との相互信頼と協力関係を確立し維持することを目的とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、関係者からの言動のうち、教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、かつ教職員の就業環境または在學生の教育環境を害するものをいいます。

学園への正当な意見・要望、在學生の健やかな成長や学校運営の改善に資する建設的な提案等は、原則としてカスタマーハラスメントには含まれません。学園は、これらのご意見・ご要望については、今後も真摯に受け止め、対話による改善に努めます。

ただし、その形式が意見・要望であっても、実質的に前項に該当すると判断される場合は、この限りではありません。

3. 対象となる行為の例

カスタマーハラスメントに該当し得る行為として、主に次のようなものが挙げられます(これらに限りません)。

(1) 身体的・精神的な攻撃

- ① 暴行、傷害、器物破損等の行為
- ② 大声での怒号、威圧的な言動、暴言、人格を否定する発言、誹謗中傷、侮辱
- ③ 土下座の強要や社会通念上不相当な謝罪や対応の要求

(2) 時間的・場所的に不相当な言動・執拗な言動

- ①深夜・早朝・休日等、勤務時間外における執拗な電話・メール・来校
- ②正当な理由なく長時間にわたり対応を強要する行為、学校からの退去要請に従わない行為（無断滞在・居座り等）
- ③解決済みの事項や不当な要求について、度重なる説明・対応を執拗に求める行為

(3) 過剰・不当な要求

- ①学園・設置する各学校の責務を明らかに超える対応や、特定の在学生のみへの過度な特別扱いの要求
- ②正当な理由のない金銭や過度な補償の要求
- ③成績評価や進級・卒業、人事等に関する不当な取り消し・変更の要求

(4) プライバシー侵害・名誉毀損等

- ①許可のない録音・録画・写真撮影、教職員や在学生の個人情報の不適切な取得・公開
- ②インターネット・SNS 等における、事実に基づかない、又は個人を特定し得る形での誹謗中傷、名誉を傷つける行為
- ③学校の敷地への不当な侵入、近隣住民や関係者への嫌がらせ行為

4. カスタマーハラスメント発生時の対応

(1) 組織としての対応

カスタマーハラスメントに該当し得る事案については、教職員個人に対応を委ねず、各学校の管理職および法人事務局の関係部署が連携して組織的に対応します。

(2) 対応の中止・制限

言動や要求が社会通念上の許容範囲を超えていると判断される場合には、面談や電話等の対応を中断又は終了し、退去や終話等を求めることがあります。必要に応じて、以後の連絡方法・窓口や面談の日時・場所・担当者等を学園側で指定・制限することがあります。

(3) 記録の実施

事案の事実確認および適切な対応のため、対応日時・場所・関係者・言動の内容等を記録し、必要に応じて電話の録音や面談の録音・録画を行うことがあります。

(4) 外部機関との連携

暴力・脅迫・業務妨害・建造物侵入等、犯罪行為に該当するおそれがある場合や、悪質な行為に対しては、顧問弁護士や警察等の外部機関と連携し、必要に応じて法的措置を含めた対応を行います。

5. 体制整備と教職員の保護

(1) 相談体制

学園は、カスタマーハラスメントに関する相談・報告を受け付ける相談窓口を各学校に設け、教職員が安心して相談できる体制を整備します。

(2)教職員の保護・支援

教職員がカスタマーハラスメントに関する相談又は報告を行ったことを理由として、当該教職員に対し不利益な取扱いを行わない。

カスタマーハラスメントにより心理的・身体的負担を受けた教職員に対して、面談や専門家によるカウンセリング紹介等、必要な支援を行います。

(3)研修・周知

学園は、本方針および具体的な対応方法等について教職員向けの研修を実施し、理解の促進と対応力の向上を図ります。

(4)個人情報・プライバシーの保護

カスタマーハラスメントに関する相談・対応にあたっては、関係する在学生、関係者、教職員の個人情報およびプライバシーを、法令および学園の個人情報保護方針に従い、適正に取り扱います。

6. 在学生・関係者の皆様へのお願い

学園は、家庭や地域との対話を通じて信頼関係の構築に努めるとともに、本方針に基づき教職員の安全と尊厳を守り、在学生等にとってより良い教育環境の維持・向上に努めます。

関係者の皆様には、本方針の趣旨をご理解いただき、節度あるコミュニケーションと建設的なご意見・ご要望を通じて、教育活動へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

本方針は、学園および各学校のWebページへの掲載を通じて周知し、その理解とご協力を求めます。

附則

本方針は、令和8年(2026年)10月1日から施行する。