

カスタマーハラスメント対応方針

学校法人 須磨浦学園

（目的）

第1条 この対応方針は、学校法人須磨浦学園（以下「学園」という。）教職員の健康と安全を守るため、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）事案発生時の対応と、教職員が安心して業務に取り組める環境を整備するために策定する。

（定義）

第2条 カスハラとは、保護者、取引業者、施設の利用者等（以下「保護者等」という。）からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えるもので、教職員の就業環境を害するものをいう。これを例示すると以下のとおりであるが、これらに限らず、個々の状況に応じて総合的に判断する。

- (1) 暴力・暴言（殴る、蹴る、大声を出す、脅迫的な言動、侮辱的な言動、威嚇、脅迫など）
- (2) 精神的攻撃（人格否定の発言、差別的な発言、長時間の拘束、居座り、執拗な連絡、SNS等での誹謗中傷やプライバシーに係る情報の投稿あるいはそれらをほのめかす発言、無断撮影・録音、個人を指定した対応要求、土下座の強要、文書等による回答の強要など）
- (3) 不当な要求（正当な理由のない金銭補償やサービスの要求、企業秘密の開示要求、学校・園における教育・保育活動と関係のない要求、学校・園における教育・保育活動の範囲を超える対応の要求、反社会的勢力との関係を匂わせる言動など）
- (4) ハラスメント（性的な冗談、不快な視線、身体への不必要な接触、性的な要求などのセクシャルハラスメントなど）

（基本方針）

第3条 学園は、保護者等に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より質の高い満足を提供することに心掛ける。

一方で、保護者等からの言動の中には、社会通念上許容される範囲を超え、人格を否定する言動、暴力、ハラスメント等の教職員の尊厳を傷つけるものが含まれる場合もあり、そのような言動があった場合は、職場環境の悪化を招くこととなる。このため、教職員の人権を尊重し、これらの言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応する。

また、教職員は、保護者等からこれらの行為を受けた際は、直属の上司である副校長、副園長、教頭および主幹教諭（以下「相談対応者」と総称する。）に報告相談するものとし、相談対応者は、相談があった際には組織的に対応することを基本に据えるものとする。

（体制の整備）

第4条 学園は、カスハラを受けたと認識する教職員が気軽に相談できるように相談対応者を決めて、体制の整備を図る。

2 相談対応者は、カスハラが実際に発生している場合だけでなく、発生のおそれがある場合やカスハラに該当するか判断がつかない場合も含めて、幅広く相談に応じて迅速かつ適切に対応する。

3 相談対応者は、相談者の心身の状況や受け止め方など認識にも配慮しながら慎重に相談に応じる。

4 学園は、前各項の対応を実現するため、対応マニュアルを整備して教職員に周知する。また、外部関係機関（顧問弁護士等）と連携できるような体制を構築するとともに、相談対応者向けに過去に職場で発生したクレーム事案の留意点など、定期的に研修等を実施して教職員に周知する。

（教職員への配慮の措置）

第5条 学園は、教職員がカスハラの被害を受けた場合、速やかに被害を受けた教職員に対して、次のとおり配慮の措置を行う。

- (1) 保護者等から言動により、教職員にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、臨床心理士等の専門家に相談対応を依頼してアフターケアを行う、又は専門の医療機関への受診を促す。
- (2) 被害を受けた教職員から希望があれば休業や一時的な配置転換を検討する。また、定期的にストレスチェックを行なう等、教職員の心の健康の保持増進を図れるよう努める。

2 学園は、教職員がカスハラの被害を受けた場合、速やかに再発防止策を整備するよう努める。

（対応方針の周知と研修）

第6条 この対応方針は、学園ホームページに掲載するとともに全教職員に配布することにより周知する。

また、この対応方針は必要に応じて改定し直ちに周知を行い、カスハラの事例や対応策について全教職員を対象に定期的な研修を実施して、対応能力の向上を図ることとする。

以上