

学校法人光華学園カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

学校法人光華学園（以下「学園」）は、「京都一、Well-Being な人と社会を共創する学園」を目指して、教職員一人ひとりが安心して諸活動に専念できる環境を守り、園児・児童・生徒・学生や保護者の皆さま、地域社会と健全な信頼関係を築くことを大切にしています。

幼稚園から大学院まで幅広い教育段階を有する学園では、対応に伴い教職員の心身の健康や職場環境を損なうことで、教育・研究活動に影響を及ぼす可能性があります。総合学園として、教育段階や所属を超えて教職員の安全や教育環境を守るため、「学校法人光華学園カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

組織として毅然とした対応を行います。

2. 学園におけるカスタマーハラスメントの定義

「学園の教職員以外の者による、社会通念の範囲を超えた要求や威圧的な言動等により、教職員の職場環境または教育研究環境を害するもの」とします。

3. 学園におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・身体的な攻撃（暴力、傷害、物を投げる、唾を吐く等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、大声での威圧、理不尽な要求等）
- ・過度な拘束や強要（電話やメール、対面での長時間の拘束、不退去、居座り、繰り返しの説明要求、土下座の要求等）
- ・性的な言動、差別的な言動（身体への接触、性的・卑猥な言動等）
- ・不当な要求（教職員個人への攻撃的・一方的な要求(処罰・異動・退職等)、不当な金銭補償・過度な謝罪の要求等）
- ・不適切な言動・行動（無許可での動画撮影・録音、SNS 等のインターネット上における教職員の個人情報への投稿や誹謗中傷、学園の信用を毀損させる行為又はこれらをほのめかす行為、虚偽や誇張、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、故意に誤解を招くような行動・発言、執拗な攻め立て等）
- ・合理的な理由のない過剰な要求、特別扱いの要求

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4. 学園の対応

- ・ すべてのご相談やご要望には、誠実に対応します。
- ・ 社会通念を超えた不当な言動が確認された場合、記録・事実確認を行い、相談窓口や関係機関と連携し、組織として毅然として対応します。また、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、教職員一人ひとりを守るため、以後の対応(構

内への滞在や来会、電話・メール・書簡対応等)を打ち切る等の措置を講じることがあります。

- 特に悪質な場合や、犯罪行為に該当する場合は、警察や弁護士等のしかるべき機関と連携し法的措置も含め厳正に対応します。
- 対応内容の正確な把握および業務改善のため、応対内容の記録(録音等)を行う場合があります。
- 本方針による対応姿勢を明確にし、ホームページなどを通じて学園内外への周知・啓発に努めます。

5. 学園の教職員に対する取り組み

- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。教職員が被害を受けた場合は、速やかに保護と適切な対応を行い、精神的・身体的なケアに取り組みます。
- 教職員によるハラスメント行為の発生を防止するため、必要な教育・研修を実施します。

以上