○学校法人和洋学園カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．基本的な考え方

本学園は、生徒・学生・社会人の成長と学びを支えるため、保護者の皆さま、生徒・学生、卒業生、取引先等と信頼関係を築きながら教育活動を行っています。

本学園への、教育活動や学校運営に対するご意見、ご要望、ご相談に対して真摯に耳を傾け、誠実かつ丁寧に対応します。一方で、教職員に対する暴言、脅迫、長時間の拘束、不当な要求など、社会通念上相当な範囲を超える言動は、教職員の人格や尊厳を傷つけ、安全で良好な教育・職場環境を損なうものであり、決して容認することはできません。

教育を継続し、教職員が安心して教育・研究・学生支援業務に従事できる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切かつ毅然と対応します。

２．対象となる方

本方針は、次の皆さまからのご意見、ご要望、ご相談等への対応に適用します。

（1）保護者・保証人
（2）幼児・児童・生徒・学生・社会人
（3）卒業生
（4）取引先・関係事業者
（6）その他本学園関係者

３．カスタマーハラスメントに該当する主な行為

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

（1）威圧的・攻撃的な言動
　ア　暴言、侮辱、中傷
　イ　脅迫や威嚇行為
　ウ　大声での恫喝
　エ　人格を否定する発言
　オ　過度な謝罪の強要
（2）過度な要求や拘束
　ア　長時間にわたる電話や面談
　イ　繰り返しの執拗な連絡
　ウ　深夜・早朝・休日の継続的な対応要求
　エ　正当な理由のない成績・評価・指導内容の変更要求
　オ　人事や学校運営への不当な介入
（3）プライバシー侵害や誹謗中傷
　ア　無断での録音・録画・撮影
　イ　SNS 等への教職員の個人情報掲載
　ウ　インターネット上での誹謗中傷
　エ　虚偽情報の拡散
（4）その他
　ア　暴力行為

イ　施設内での迷惑行為
ウ　業務を著しく妨害する行為
エ　その他、教職員の安全や教育活動に支障を及ぼす行為

４．本学園の対応方針

カスタマーハラスメントに対し、次の方針で対応します。

（1）教職員個人ではなく組織として対応します。
（2）必要に応じて複数の教職員で対応します。
（3）面談や電話対応の内容は記録します。
（4）安全確保のため、面談等を終了することがあります。
（5）悪質な行為については、本学園への立入り制限等の措置を講じることがあります。
（6）必要に応じて顧問弁護士、警察その他関係機関と連携します。

５．教職員の保護

教職員が安心して教育・研究・学生支援業務に従事できる環境の整備に努めます。また、カスタマーハラスメントを受けた教職員に対しては、相談体制の整備、メンタルヘルス支援その他必要な配慮を行います。

６．皆さまへのお願い

本学園は、保護者の皆さま、生徒・学生、卒業生、地域の皆さま、取引先等との対話を大切にしています。

今後も相互の尊重と信頼を基盤とした良好な関係の構築に努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。