

カスタマーハラスメントに対する基本方針

学校法人国際学院（以下「本学（本校）」といいます。）は、建学の精神に基づき、学生生徒の健やかな成長と、教育の質の向上を目指し、保護者や地域の皆様をはじめとする関係者の皆様からのご意見・ご相談に、誠実に対応してまいりました。その一方で、近年、全国的に、教育機関において教職員に対する威圧的な言動や、社会通念上の範囲を超えた要求などにより、教育活動や就業環境に支障が生じる事例が見受けられます。本学（本校）は、**すべての学生生徒が安心して学べる環境を守ること、教職員が尊厳をもって教育・支援に専念できる環境を維持すること**を重要な責務と考え、以下のとおり基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの考え方

本学（本校）では、関係者からのご意見・言動のうち、その内容の妥当性にかかわらず、**要求を実現するための手段や態様が社会通念上相当な範囲を超え、教職員の就業環境や教育活動に悪影響を及ぼすもの**を「カスタマーハラスメント」と考えます。これには、対面でのやり取りに限らず、電話、電子メール、文書、SNS等のオンライン上の行為も含まれます。

2. 該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・「大声や威圧的な言動、人格を否定する発言」 ・「同じ内容の要求を繰り返し行う行為」
- ・「長時間の拘束や、業務時間外・休日の執拗な連絡」 ・「教職員個人を名指しした非難や誹謗中傷」
- ・「SNS等での事実と異なる情報の発信や名誉を損なう行為」
- ・「教育内容・成績評価・指導判断等に対する不当な介入や強要」

3. 本学（本校）の対応姿勢

本学（本校）は、正当なご相談や建設的なご意見については、今後も真摯に受け止め、丁寧な説明と適切な対応に努めます。一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断される場合には、**教職員を孤立させることなく、組織として対応**し、状況に応じて、以下の対応を行うことがあります。

・対応方法の変更（文書での対応への切替等） ・管理職による対応 ・面談や連絡対応の中断または終了
特に悪質であると判断される場合には、警察や弁護士等の外部機関と連携し、適切に対処します。

4. 教職員への配慮

本学（本校）は、カスタマーハラスメントに関する相談や対応に関与した教職員に対し、**不利益な取扱いを行うことはありません**。また、必要に応じて、業務調整や心身の健康への配慮を行い、安心して教育活動に取り組める環境づくりに努めます。

5. おわりに

本学（本校）は、保護者や地域の皆様との信頼関係を大切にし、相互に敬意をもった対話を通じて、より良い教育環境を築いていきたいと考えています。本方針へのご理解とご協力を、何卒よろしくお願い申し上げます。

令和8年3月
学校法人国際学院
理事長 大野博之