

学校法人宮崎学園 カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

令和 8 (2026) 年 10 月 1 日

はじめに

学校法人宮崎学園（以下「本学園」という。）は、学生・生徒・園児の成長と学びを支えるため、教職員（本学園が雇用する者及び派遣労働者）が安心して働ける環境の整備は、重要な責務と考えています。

近年、教育機関においても、保護者や関係者からの過度な要求や不適切な言動等、所謂カスタマーハラスメントが問題となっており、本学園は、以下のとおり「カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針」を策定しました。本学園は、本方針に則って教職員を守り、健全な職場環境と教育環境の維持及び向上に努めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

本学園に対する意見・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、妥当であっても要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、教職員の健康や職場環境が害されるもの。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・身体的・精神的な攻撃（暴言、脅迫、暴力、侮辱、土下座の強要、差別的発言など）
- ・教職員のプライバシー侵害（無断録音・録画、SNS での誹謗中傷など）
- ・過度な要求（合理性を欠く謝罪・金銭・特別対応の要求など）
- ・業務妨害（長時間の拘束、繰り返しのクレーム、居座りなど）
- ・その他社会通念上相当な範囲を逸脱する迷惑行為

3. 基本的な方針

本学園は、適切にご意見・ご要望には誠意をもって対応いたします。一方で、要求内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業、教育研究及び保育に支障を生じさせる場合には毅然とした態度で臨みます。

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

本学園においてカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、以後の対応を中断もしくは終了とさせていただきます。

また、悪質な場合には、警察・弁護士等と連携し、必要に応じて法的措置を検討します。併せて、学生・生徒・園児・社会に対してよりよい教育研究を提供し、地域に貢献するとの本学園の使命を果たしていくため、その前提・基盤となる教職員の心身の保護と就業、教育研究及び保育を最優先に、学園として適切な対応を行います。

5. 教職員の支援体制

- ・ハラスメントに関する相談窓口を設置し、迅速かつ適切に対応します。
- ・教職員への研修を通じて、対応力の向上を図ります。

6. 保護者・関係者の皆様へ

本方針は、教育・保育・学習の質を守るためのものであり、みなさまとの信頼関係を大切にしながら、より良い教育環境の実現を目指すものです。

ご理解とご協力をお願い申し上げます。