学校法人堀之内学園
カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本姿勢

学校法人堀之内学園（以下「本学園」）では、建学の精神に基づき、学生・生徒・児童・保護者および地域の皆様ならびにご来訪の皆様と相互の尊重に基づいた信頼関係を築くことに努めております。一方で、本学園の教職員等に対する、社会通念上相当な範囲を超える要求や、教職員の人格・尊厳を傷つける言動（カスタマーハラスメント）に対しては、教職員の安全と良好な教育環境を守るため、組織として毅然とした対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

学生・生徒・児童・保護者および関係者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるものや、教職員の人格・尊厳を傷つける言動を指します。

（例：威圧的・侮辱的な言動、過剰・不当な要求、継続的・執拗な行為、プライバシー侵害・誹謗中傷、など）

3. ハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、ハラスメント行為の中止をお願いし、改善されない場合は窓口・電話対応を即時中断またはお断りします。

さらに、悪質な業務妨害、脅迫・暴力等の犯罪行為、または安全が脅かされる場合は、警察や弁護士等と連携し、厳正に対処します。

なお、状況の正確な把握と教職員保護のため、会話の録音・記録を行う場合があります。

4. 教職員の保護

本学園は、カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備し、被害を受けた教職員の心身のケアを最優先に行います。

以上

理事会決定　令和 8 年 9 月 24 日
施行日　　令和 8 年 10 月 1 日