

学校法人アミークス国際学園 カスタマーハラスメントに関する基本方針

はじめに

当学園は、教育理念に「自分で考え、学び、行動し、自分の将来を自分で切り開く『自立した子ども』を育てる」を掲げ、保護者のみなさま、園児児童生徒のみなさま、地域のみなさまが、安心、安全で、信頼できる教育とその環境を提供できるよう、日々努めております。

今後も継続してみなさまにご満足いただける教育を提供していくために、保護者のみなさま、そして地域のみなさまからご意見やご提案をいただきながら、至らない点は謙虚に受け止め、改善に向けた努力を重ねていく所存です。

その一方で、中には関係者の方からの社会通念上の範囲を超えた学園への過度な要求や言動によって、当学園教職員の就労環境が害されることが起こっております。これらの行為は職場環境および学園運営の悪化や、学園の提供する教育の低下を招く問題に繋がると大変懸念しております。当学園の理念実現のために、ここで働く教職員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる環境を整えることが、安全な教育環境を維持するために非常に重要であると考えています。このような考えのもと、本基本方針を策定いたしました。

目的

この基本方針策定の目的は、当学園教職員がカスタマーハラスメントに悩まされることなく、教育や業務に専念できる環境を整えることです。また、この基本方針を踏まえ、保護者や地域のみなさまとの信頼関係を築き、質の高い教育を提供することを目指しています。

カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、学校関係者および保護者からの不当な要求や暴言、脅迫など、職場環境を害する行為を指します。具体的には、以下のような行為が含まれます。

- ・教職員に対する物理的な攻撃や侮辱的な言動
- ・不当な要求や長時間にわたる激しい叱責（緊急時でない勤務時間外の架電、メール送信、私用電話へのコンタクトを含む）
- ・プライベートに関わる情報の不当な要求（SNS関連アカウントの情報共有の強要等）
- ・事実と反することや、事実と確定できない内容を口コミやSNS等のソーシャルメディアで拡散し、教職員個人や学園の信用を失墜させること
- ・合理性を欠いた過大な要求（学園が提供できない保育・教育・業務の提供を強いる等）

カスタマーハラスメントへの対応

1. 相談窓口の設置：学園では、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、教職員が安心して相談できる環境を整えています。

2. 迅速な対応：ハラスメントが発生した場合には、迅速かつ適切に対応し、必要に応じて外部機関（顧問弁護士、顧問社労士や労働基準監督署など）と連携します。

3. 教育と啓発：教職員に対してカスタマーハラスメントの認識を高めるための教育を講じ、適切な対応方法を周知します。

4. メンタルヘルスの保護：教職員のメンタルヘルスを守るため、必要なサポートを提供し、心身の健康を維持します。

みなさまへのお願い

学園は、これからも保護者のみなさまや、地域社会のみなさまからのご要望を踏まえ、質の高い教育の提供に努めると同時に、学園に関わるみなさまとの信頼関係を築いていくことを目指していきます。

しかしながら、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合は、本方針に則って教職員の安全確保措置や法的措置を講じ、組織として毅然とした対応を行いますので、ご理解とご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

今後もアミークスのBig Familyであるすべてのみなさまにとって、ここアミークスが幸せで、安全な場所となるよう心から願っています。

令和8年4月1日
学校法人アミークス国際学園
理事長 前原 千晶