

カスタマーハラスメント対策

第1章 総則

第1条（目的）

- 1 学校法人 鎌倉学園（以下「学園」という。）は、教職員一人ひとりの人格および尊厳を尊重し、安全かつ安心して働くことができる職場環境を確保することを重要な経営課題の一つとして位置付けています。
- 2 学園は生徒、ご家族、近隣住民、取引先その他事業活動に関する皆様からのご意見、ご要望およびご指摘に対して真摯に対応するとともに、カスタマーハラスメントから教職員を保護し、健全な経営の維持および社会的信用の向上を図るため、本方針を定めます。

第2章 カスタマーハラスメント対応基本方針

第2条（基本方針）

- 1 学園は、カスタマーハラスメントを容認しません。
- 2 学園は、教職員の安全確保および就業環境の維持を最優先とし、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応いたします。
- 3 学園は、カスタマーハラスメントの発生防止および適切な対応を通じて、教職員が安心して働くことができる職場環境の維持に努めます。

第3条（カスタマーハラスメントの定義）

- 1 カスタマーハラスメントとは、生徒、ご家族、近隣住民、取引先その他業務に関連する第三者からの言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして社会通念上不相当なものであって、教職員の就業環境を害するものをいいます。
- 2 カスタマーハラスメントには、次の各号にあげる行為その他これらに類する行為を含みます。ただし、これらに限られるものではありません。
 - (1) 暴言、侮辱、人格を否定する発言その他精神的苦痛を与える言動
 - (2) 脅迫、威嚇、威圧的な言動その他教職員に恐怖または不安を与える行為
 - (3) 暴行、傷害その他身体的危害を加え、または加えるおそれのある行為
 - (4) 執拗な要求、長時間の拘束、同一内容の繰り返しによる要求その他過度な負担を強いる行為
 - (5) 土下座その他社会通念上不相当な謝罪または対応を要求する行為
 - (6) 教職員の無断撮影、無断録音またはその映像、音声等を利用する行為
 - (7) インターネット、SNSその他これらに類する媒体における誹謗中傷、名誉毀損または個人情報の投稿を行う行為
 - (8) その他教職員の就業環境を害し、またはそのおそれのある行為

第3章 管理体制および対応

第4条（相談体制の整備）

- 1 学園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および報告を行うことができる体制を整備します。
- 2 相談窓口は、次のとおりとします。
 - (1) 第一次窓口 管理職
 - (2) 第二次窓口 労務担当理事
 - (3) 最終窓口 理事長

第5条（カスタマーハラスメント発生時の対応）

- 1 学園は、カスタマーハラスメントが発生した場合またはそのおそれがある場合は、事実関係を確認のうえ、教職員の安全確保を最優先として適切な対応を行います。
 - (1) 警察、弁護士、行政機関その他関係機関への相談または通報
 - (2) その他必要かつ適切な措置

第6条（プライバシー保護）

- 1 学園は、相談者および関係者のプライバシー保護に十分配慮します。

第4章 継続的改善

第7条（意識向上と継続的改善）

- 1 学園は、カスタマーハラスメントに関する啓発活動を継続的に実施し、適切な知識および対応能力の向上に努めます。
- 2 学園は、カスタマーハラスメント対策および相談体制について必要に応じて見直しを行い、法令改正、社会情勢および事業環境の変化等を踏まえ、継続的な改善に努めます。

第5章 附則

第8条（改廃）

- 1 本方針は法令の改正等に応じて必要な見直しを行うものとし、改正および廃止（以下「改廃」という。）は適切な手続きを経たうえで、理事長の決裁により行う。
- 2 本方針を改廃した場合は、その内容を速やかに関係者に周知するものとする。

（制定）2026年10月1日