学校法人川島学園

カスタマーハラスメントへの対応について

川島学園では、令和８年10月１日に施行された改正労働施策総合推進法を踏まえ、「職場におけるハラスメントの防止に関する規程」を改正し、カスタマーハラスメントへの対応方針を定めました。

保護者の皆様をはじめ、皆様からいただくご意見・ご要望は、教育活動をより良くしていくための大切なものです。これまでどおり誠意をもって対応してまいります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、教職員が安心して教育活動に力を発揮できるよう、組織として対応いたします。

対象となる言動(例)

・暴力、物を投げるなどの身体的な攻撃

・脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する言動

・大声で責め立てる、威圧的な態度で要求を繰り返す、土下座を求める

・業務に支障が生じるような長時間の居座りや電話

・同じ要求を繰り返す電話や来校、家庭訪問の度重なる要求

・教育活動（授業内容、宿題の量、座席等）の細部に対する過剰な干渉や要求

・多項目にわたる質問への書面回答の要求

・休み時間・学校行事・部活動等の音に対する過剰な苦情や活動中止の要求

・生徒の放課後や休日の過ごし方など、学校管理外のことに対する苦情や対応の要求

・教職員個人への攻撃（私生活への言及、担任交代・解雇の要求等）

・差別的な言動、性的な言動

・学校内の様子を許可なく撮影

※教育活動や学園運営の改善を求める正当なご意見・ご要望は、これに当たりません。

本学園の対応

・ご面談は事前に日時を調整し、時間を区切って対応させていただきます。

・担当者一人に任せず、複数の教職員で組織として対応します。

・やり取りは記録し、必要に応じて録音させていただきます（録音する場合は事前にお伝えします）。

・状況により、面談や電話の時間・回数を制限したり、書面でのご連絡に切り替えたりすることがあります。

・改善が見られない場合は、対応をお断りし、退去を求めることがあります。悪質な場合は、施設への立入りのお断り、弁護士への相談、警察への通報などの措置をとります。暴力など緊急の場合は、直ちに警察に通報します。

皆様へのお願い

・事実確認のため、お返事までにお時間をいただくことがあります。

皆様のご理解とご協力をよろしくお願いいたします。