

# 第1部 カスタマーハラスメントに関する基本方針

— 対外公表用 —

ホームページへの掲載および入学時・入園時の配付を想定した文書です。法令用語をできるだけ避け、保護者の方が読んで分かる言葉で書いています。

## 1 私たちの考え方

学校法人清水学園は、湘南平塚看護専門学校、湘南歯科衛生士専門学校および清水学園付属幼稚園において、学生・園児の皆さま、保護者の皆さま、実習先および関係機関の皆さまとの信頼関係を土台に、教育と保育を行っています。

皆さまからいただくご意見、ご要望、ご相談は、私たちの教育と保育をより良いものにするための大切な財産です。これまでと変わらず誠実にお伺いし、責任をもってお応えします。

一方で、ご要望の内容やその伝え方が社会通念上許される範囲を超えると、対応する教職員の就業環境は害され、結果として、皆さまにお届けする教育と保育の質そのものが損なわれます。

本学園は、教職員に対するカスタマーハラスメントを許しません。これに対しては断固とした態度で対応し、教職員を守ります。それは教職員のためだけではなく、学生・園児の皆さまに安定した教育と保育をお届けするための、私たちの責務であると考えています。

## 2 カスタマーハラスメントとは

本学園は、次の3つをすべて満たす言動を、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

- (1) 学生・園児の皆さま、保護者の皆さま、実習先および関係機関の皆さまなど、本学園の事業に関係を有する方の言動であること
- (2) その言動が、教職員の業務の性質やその他の事情に照らして、社会通念上許される範囲を超えていること
- (3) それにより、教職員の就業環境が害されること

※ 電話、メール、SNS などインターネット上で行われるものも含まれます。

## 3 該当する言動の例

次に挙げるものは例であり、これらに限りません。反対に、これらに形のうえで似ていても、一度きりの強い言い方など、直ちにカスタマーハラスメントと判断しないものもあります。個別の事情を踏まえて判断します。

### (1) ご要望の内容が、社会通念上許される範囲を超えるもの

- 理由のないご要望、または教育・保育と関係のないご要望
- 入学時・入園時にお示ししている教育・保育の内容を著しく超えるご要望（授業時間外の無制限の個別指導、通学・通園の送迎、特定の学生・園児のみの特別な取扱いなど）
- 対応が著しく困難な、または対応できないご要望
- 根拠のない金銭の要求、学費の返還の要求
- 卒業後・修了後において、在学中と同一の指導を継続するようにのご要望

### (2) ご要望の伝え方が、社会通念上許される範囲を超えるもの

- 身体に対する攻撃、物を投げる、壊す
- 脅す、名誉を傷つける、侮辱する、暴言を吐く、土下座を求める
- 大声での叱責、机をたたく、にらみつける、詰め寄るなど、威圧的な言動
- 同じご要望の繰り返し、または執拗な問い合わせ
- 面談や電話が終わらない、居座るなど、長時間にわたって拘束すること
- 勤務時間外、休日または深夜の連絡、および教職員個人の携帯電話やSNS への連絡
- 教職員個人への謝罪の強要、担当者の交代や処分の要求
- SNS や口コミサイトへの書き込み、またはそれをほのめかすこと
- 性的な言動、つきまとい

## 4 本学園の対応

カスタマーハラスメントに当たると判断した場合、本学園は次の対応をとります。あらかじめご了承ください。

- (1) 複数の教職員で対応します。担当者を交代することがあります。

- (2) お話の内容を記録します。必要と判断した場合は、あらかじめお伝えしたうえで録音します。
- (3) 1回のご面談・お電話は30分を目安とし、これを超える場合は日を改めてお時間をいただきます。
- (4) 同じご要望について本学園の回答をお伝えした後は、重ねてのお申し出にはお答えを差し控えることがあります。
- (5) ご来校のご遠慮をお願いすること、またはお電話の受付を制限させていただくことがあります。
- (6) 弁護士に対応を委ねること、および警察に通報することがあります。
- (7) 在学中の学生ご本人による行為については、教育上の指導を行うとともに、必要に応じて学則に定める処分の対象とすることがあります。
- (8) お名前やお立場をお名乗りいただけない場合、個別の園児・学生・教職員に関する事柄についてはお答えを差し控えます。個人情報を守るためですので、ご理解ください。

## 5 ご意見・ご要望・不服のお申し出について

本学園は、正当なご意見・ご要望を制限するものではありません。とくに次のことは、皆さまの正当な権利です。カスタマーハラスメントには当たりません。

- 成績の評価、進級・卒業の判定、実習の評価、指導の内容や方法についてご説明を求めること
- これらについて納得できない場合に、不服をお申し出になること

これらのお申し出は、各校の窓口で承ります。所定の手続により、書面でご回答します。

※ 障害を理由とする不当な差別的取扱いを行わないこと、および合理的配慮を提供することは、本学園の責務です。この基本方針は、その責務を免れる根拠となるものではありません。

## 6 ご連絡の方法について

本学園への連絡の方法と、それぞれの用途は次のとおりです。

| 連絡の方法                           | 用途                                                                        |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 各校の代表電話                         | ご意見・ご要望・ご相談の窓口です。内容を正確に承るため、通話を録音させていただいております。                            |
| 各校の公開しているメールアドレス                | お問い合わせを承ります。お名前とお立場をお書き添えください。お答えは、学校としての回答として書面または改めてのご連絡によりお伝えします。      |
| 清水学園付属幼稚園の連絡アプリ（園支援システム＋バスキャッチ） | 欠席・遅刻のご連絡、預かり保育のご予約、園からのお知らせ、送迎バスの運行状況の確認にお使いください。ご要望やご相談は、園の代表電話にお願いします。 |
| 各校が備える緊急用の電話                    | 災害、事故、お子さまの急病など緊急のご連絡に限ってお使いください。                                         |
| 学園・各校のSNS                       | 学園からの情報発信のために運用しています。ご相談・苦情の窓口ではありません。                                    |

教職員個人の携帯電話、メールアドレスおよびSNSは、業務には用いておりません。個人あてのご連絡はお控えください。

## 7 皆さまへのお願い

本学園の教職員は、皆さまと同じく、家族があり、生活があり、健康があります。教職員が安心して働ける環境は、学生・園児の皆さまが安心して学び、過ごせる環境と、分かちがたく結びついています。

この基本方針にご理解とご協力をいただきますよう、お願い申し上げます。

制定 2026年10月1日  
学校法人清水学園 理事長 清水 裕