カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

私たち福井文化服装学院は、学生に安心、安全で充実した学びの環境を提供するため、教育の質の向上を努めています。そのためには、教職員が心身共に健康で、安心して働くことができる環境の整備が不可欠です。近年、教育現場においては、学生やその家族、外部関係者からの過度な要求や不適切な言動が社会問題化しています。暴言・暴力・過度な要求など、著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）については、教職員やその家族などを傷つける行為と捉え、学校として毅然と対応し、教職員の安全と教育環境の保護に努めます。

２．カスタマーハラスメントの定義

学生、保護者、または外部関係者等から以下の行為があった場合カスタマーハラスメントと判断します。

- 優越的な立場を利用した言動があった場合
- 社会通念上、」相当な範囲を超えた言動があった場合
- 教職員の就業環境が害される場合

３．対象となる行為の例

- 身体的・精神的な攻撃：暴力、傷害、脅迫、大声での恫喝、侮辱、人格を否定する発言
- 威圧的な言動：土下座の強要、執拗な攻め立て、権威的な態度による威嚇
- 過度・不当な要求：合理性を欠く謝罪や金銭補償の要求、成績変更や進学の不当な優遇要求
- 拘束的・継続的な行為：長時間（概ね３０分以上）の拘束、不退去、居座り、繰り返しの電話・メール（威圧性・反復性・逃げられない状況）
- プライバシー侵害・SNS での攻撃：教職員の無断録音・録画、個人情報の SNS 等への投稿、インターネット上での誹謗中傷

４．基本的な対応方針

- カスタマーハラスメントと判断される言動を確認した場合、行為を中止するよう申し入れを行い、必要に応じて対応を打ち切ります。
- 教職員はカスタマーハラスメントを受けた際、問題を抱え込まず、上司や管理者に報告・連絡します。カスタマーハラスメントを行う者に対しては、当該教職員ではなく、学校の管理者が対応します。
- 悪質と判断される事案については、警察、弁護士等の専門機関を速やかに連携

し、厳正に対処します。

- 事案については、発生日時・内容・対応経過を適切に記録し、組織的対応および再発防止に活用します。

５．関係者の皆様へのお願い

私たちは、学生やご家族の皆様との信頼関係を大切にしてまいります。教育は、「学校・教職員・学生・学生ご家族・地域社会の皆様」が協力して築き上げるものであり、皆様を「共創教育のパートナー」と考えております。しかし、一部の心ない言動は、教育の質を低下させ、未来の専門職業人を育てる環境を損なうことにつながります。「相互尊重」の精神を持ち、互いの人権を尊重したコミュニケーションにご理解・ご協力ください。

２０２６年１０月

学校法人朝日学園

専門学校　福井文化服装学院

学校長　松原　弘恵