

カスタマーハラスメントに関する基本方針

学校法人 利晶学園
2026 年 9 月 29 日制定

学校法人利晶学園では、厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因するに関して雇管理上講ずべき措置等についての指針」（令和 8 年 2 月 26 日）及び文部科学省「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン」（令和 8 年 8 月 28 日）に基づき、保護者等からの過剰な苦情・不当な要求（以下、カスタマーハラスメントという。）には毅然とした態度で対応し、教職員を守ることを目的として、本方針を定めます。

1. 本方針の対象となる言動の定義

学校園等において行われる保護者や地域住民等の言動であって、教職員が従事する職務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

2. カスタマーハラスメント

カスタマーハラスメントの典型的な例としては、以下のものがありますが、これらに限られるものではなく、個々の状況に応じて総合的に判断します。

- ①そもそも要求に理由がない又は学校園等における教育活動と全く関係のない要求
- ②学校園の教育活動及び学校園運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④相当性を欠く賠償要求
- ⑤身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ⑥精神的な攻撃
(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要、SNS等上へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿、教職員に無断で撮影・録画・録音すること等)
- ⑦威圧的な言動
(大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧すること。声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張すること等)
- ⑧継続的、執拗な言動
(何度も電話し要求を繰り返したり、家庭訪問を何度も要求したりすること。同様の質問を執拗に繰り返し、文書等での回答を強要すること。同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。勤務時間外や教職員の自宅を訪れての謝罪等を強要すること等)
- ⑨拘束的な言動
(1 時間を超えての長時間にわたる校内での居座りにより、教職員の業務を妨げること。30 分を超える長時間の電話を掛けて教職員を拘束すること。校内施設からの不退去や不当な居座りをする事等)

3. 対応方針

- (1) 本法人では、「カスタマーハラスメント」が起きた場合には、以下の通り組織として毅然と対応します。
- ①教職員は所属する学校園等の管理職へ直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐ。
 - ②可能な限り教職員を一人に対応させず、また、必要に応じて当該教職員に代わって学校管理職が対応する。
 - ③保護者や地域住民等とのやり取りについて、相手に断りを入れたうえで録音する。また、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守し、保護者や地域住民等の個人情報を適切に取り扱う。
 - ④教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退室を求めたり、電話での対応を終了する。
 - ⑤学校での対応が困難な場合においては、学校園等の管理職は法人事務局（総務部）へ情報共有を行い、連携して対応を行う。
 - ⑥必要に応じて顧問弁護士等と連携し法的な対応を検討する。
- (2) 特に悪質と考えられる場合には、以下の通り対応します。
- ①暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報する。
 - ②警告文を発出する。
 - ③顧問弁護士を通じた対応とする。
 - ④学校への出入りを禁じる。

4. 「カスタマーハラスメント」発生後の教職員に対する配慮措置等

- (1) 教職員から「カスタマーハラスメント」に関する相談の申し出があった場合、学校園等の管理職は速やかに事実関係を確認します。
- (2) 「カスタマーハラスメント」がなされ、その結果、教職員の就業環境が害された事実が確認できた場合においては、速やかに当該教職員に対する配慮のための措置を適正に行います。
- (3) 教職員からの相談への対応又は「カスタマーハラスメント」に係る事後の対応に当たっては、当該教職員等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じます。
- (4) 事後においては、改めて本方針を周知・啓発するなど、必要な再発防止に向けた措置を講じます。
- (5) 教職員が「カスタマーハラスメント」に関する以下の対応を行ったことを理由として、免職その他不利益な取扱いをしません。
- ・「カスタマーハラスメント」に関して相談をしたこと
 - ・事実関係の確認等の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと
 - ・都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め又は申請を行ったこと
 - ・改正労働施策総合推進法第 37 条調停の出頭の求めに応じたこと

以上