

学校法人睦学園におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日

学校法人睦学園

1 基本的な考え方

学校法人睦学園（以下「本学園」といいます。）は、学生・生徒・園児及びその保護者の皆様、卒業生、地域の皆様、お取引先の皆様からお寄せいただくご意見・ご要望を、本学園の教育・研究・保育をより良いものとするための貴重な財産と考えています。本学園は、今後もこれらに真摯に耳を傾け、誠実に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た言動は、教職員の心身を傷つけ、就業環境を害します。教職員の就業環境が損なわれれば、その影響は学生・生徒・園児の学びと育ちにも及びます。教職員の保護は、学生・生徒・園児の教育・保育環境の確保につながるものです。

本学園は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）第33条及び関係指針を踏まえ、この基本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

（1）三つの要素をすべて満たすもの

- ① 関係者等の言動であって
- ② 業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るものであり
- ③ 教職員の就業環境が害されるもの

対面での言動のほか、電話、電子メール、文書、SNS等のインターネット上で行われる言動も対象となります。

（2）「関係者等」とは

本学園の事業に関係を有する次の方々をいいます。なお、将来これらに該当する可能性のある方も含みます。

- ・ 学生・生徒・園児の保護者、保証人、学費負担者、ご家族
- ・ 受験生・志願者及びその保護者、進路指導関係者、入園を検討される方
- ・ 卒業生・修了生
- ・ 実習先・就職先・連携先の関係者

- ・お取引先、業務委託先
- ・図書館、体育施設、公開講座その他本学園の施設・サービスの利用者
- ・近隣にお住まいの方、来訪者

※ 本学園の構成員（学生・教職員等）の間で生じるハラスメントについては、別に定める「ハラスメントの防止等に関する規程」により対応します。この基本方針は、本学園の事業に関係を有する方から教職員に対して行われる言動を対象とするものです。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

次に掲げるものは代表的な例であり、これらに限られるものではありません。個別の事案の状況等により判断が異なる場合があります。

（１）要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・本学園の業務と関係のない要求（教職員の個人的な連絡先・家族構成・住所を尋ねること、私的な交際を求めること等）
- ・成績評価、単位認定、卒業・進級（修了）判定、入学者選抜の結果等について、正当な理由なく変更を求めること
- ・学則、諸規程又は契約により想定される範囲を著しく超える要求（提出期限経過後の手續の強要、特定のお子様のみに対する特別な取扱いの強要、勤務時間外・休日・長期休業期間中の常時対応の強要等）
- ・対応が著しく困難又は不可能な要求（学費・保育料の著しい減額、特定の教職員の解雇・配置転換・担当交代、他のお子様に対する処分の強要等）
- ・実現不可能な期限を一方的に設定して回答を迫ること
- ・本学園の提供する教育・保育の内容と関係のない不当な謝罪要求又は損害賠償要求
- ・謝罪文その他の文書による回答を強要すること
- ・贈答品・金品の授受を強要すること

（２）手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、腕をつかむ、押しのける、故意にぶつかる等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する言動、土下座の強要等）
- ・SNS等への誹謗中傷の投稿又は投稿することをほのめかして教職員を脅すこと

- ・教職員のプライバシーに係る情報をSNS等に投稿すること
- ・教職員を待ち伏せすること、つきまとうこと
- ・無断で撮影・録音・盗撮をすること、及びこれらを行うことを示唆すること
- ・教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、本人の了解を得ずに他者に暴露すること、又は開示を強要し、若しくは禁止すること
- ・威圧的な言動（大声で威圧すること、机を叩くなど大きな音を立てる行為、反社会的な言動等）
- ・継続的・執拗な言動（同様の質問の執拗な繰り返し、当初の話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同一内容の電子メールの繰り返し送付等）
- ・拘束的な言動（長時間にわたる居座り、長時間の電話、不退去、教職員の帰宅を妨げる行為等）
- ・事前のお約束なく来校・来園し、面談を求めて業務を中断させること及び退去のお願いに応じないこと
- ・授業・保育の時間中に教室・保育室へ立ち入り、教育活動を妨げること
- ・事実と異なる情報を流布し、本学園又は教職員の信用を傷つけること
- ・セクシュアルハラスメントに該当する言動

4 本学園の対応

（１）教職員を守るための対応

本学園は、カスタマーハラスメントから教職員を守るため、次のとおり対応します。

- ・カスタマーハラスメントに関する窓口を設置校ごとに設け、教職員に周知します。
- ・教職員を一人で対応させることのないよう、複数名で対応し、又は管理監督者が代わって応対する体制を整えます。
- ・被害を受けた教職員については、担当の交代その他必要な配慮を行い、心身のケアを最優先として、必要に応じて産業保健スタッフ又は専門機関による支援を行います。
- ・報告を行った教職員及び関係者のプライバシーを保護します。
- ・報告を行ったこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行うことはありません。
- ・管理監督者を含む教職員に対し、この基本方針及び対処の内容について研修・啓発を行います。
- ・発生した事案については、原因及び背景の究明に努め、再発防止のための措置を講じます。

また、本学園の教職員が、他の事業主が雇用する労働者、派遣労働者、業務委託先の従事者その他の方に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう、必要な注意を払います。

（２）関係者等への対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、本学園は組織として毅然とした態度で対応します。事案の内容及び状況に応じ、次のとおり対応させていただくことがあります。

- ・事実関係を正確に把握するため、お電話又は面談の内容を録音・録画することがあります。取得した個人情報、法令に従い適切に取り扱います。
- ・同じご要望が繰り返される場合には、面談の目的、所要時間、出席者及び記録の方法をあらかじめお伝えしたうえで対応します。
- ・十分なお説明を行ったうえでなお同様のご要求が続く場合には、一定時間が経過した時点で、面談若しくは通話を終了し、又は退去をお願いすることがあります。
- ・社会通念上許容される範囲を超える表現を含む電子メール・文書については、返信を行わない場合があります。
- ・対応を打ち切る場合には、連絡の窓口を一本化し、その旨を書面でお知らせします。
- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案については、以後の対応をお断りする場合があります。
- ・特に悪質であると判断した場合には、行為者に対する警告文の発出、本学園の施設への立ち入りの禁止又は制限、警察・弁護士その他の関係機関との連携、仮処分の申立て、損害賠償請求、刑事告訴その他の法的措置を講じます。
- ・お取引先・業務委託先が行為者である場合には、契約の見直し又は解除を行うことがあります。

この基本方針の所管は総務部総務課とし、制定及び改廃はコンプライアンス推進委員会の議を経て行います。法令の改正、条例の制定その他本学園を取り巻く環境の変化に応じて、随時見直します。