

学校法人親和学園 カスタマーハラスメントに対する基本方針

施行日 令和8年4月1日

今般、厚生労働省の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等の一部を改正する法案が成立し、公布の日（令和7年6月11日）から起算して1年6か月以内で政令を定める日から、カスタマーハラスメントを防止するために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主に義務付けられます。これを受けて、文部科学省からも所管の学校法人への対応の協力依頼（令和7年11月21日連絡）がありました。

本学園におきましても、近年、一部の保護者様等からの常識の範囲を超えた要求や言動も見られ、教職員の人格を否定する言動等、教職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題となっています。この機会に、本学園におきましても、「カスタマーハラスメント基本方針」をさだめ、教職員の人権を尊重し、すべての教職員が安心して働くことができるよう、カスタマーハラスメントと判断される言動に対しては、毅然とした態度で対応することとします。

1. 本学園が考える「カスタマーハラスメント」の定義

親和学園では、生徒、学生、保護者や取引先・地域、外部の方等（以下、「保護者様等」という。）からの不法行為およびこれらにつながりかねない行為、または保護者様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、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。

なお、学園・大学・学校・園（以下、「学園等」という。）への正当な意見や要望、建設的な提案等と判断できるものについては原則として含まれないものとし、これまでと同様に真摯に受け止め、対話を重ねるものとします。ただし、形式上あるいは表面上において、当方への正当な意見や要望、提案であっても、その実質が本方針における「カスタマーハラスメント」に該当すると判断された場合には、この限りではありません。

また、自らの身分等をあきらかにせず、「匿名」による情報につきましては、原則対応は行いません。

2. 「カスタマーハラスメント」と考える行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

①教職員への身体的な攻撃

- ・教職員に物を投げつける、唾をはくなどの行為
- ・教職員を殴打する、足蹴りを行う、腕をつかむなどの行為

②教職員への精神的な攻撃

- ・教職員や教職員の親族に危害を加えるような言動を行うこと
- ・教職員を大声で執拗に責め立てる行為
- ・教職員の人格を否定する発言、教職員の人種・職業・性的指向等に関する侮辱的な発言、差別的な発言を行うこと
- ・多数の人がいる前で教職員の名誉を棄損する言動を発すること
- ・教職員へのつきまとい行為
- ・教職員へのわいせつな言動や行為を行うこと

③教職員への威圧的、脅迫的な言動

- ・教職員に対して声を荒げる（恫喝・罵声・暴言）、にらむ、話しながら物をたたくななどの言動
- ・教職員の話を守るなど高圧的に自らの要求を主張すること
- ・教職員の話のあげ足をとって責め立てる言動
- ・金銭的な要求をすること
- ・教職員に謝罪の手段として土下座をすることを強要すること
- ・（やりとりを録音・撮影して）マスコミや SNS 等への公開や反社会的勢力とのつながりをほめかす言動
- ・大学・学校の許可を得ず、一方的に来学・来校する行為

④教職員のプライバシーの侵害、名誉棄損にあたる言動

- ・教職員を無断で撮影、録画、録音する行為
- ・教職員の顔、名札等を撮影した画像を本人の許諾なく SNS 等で公開する行為
- ・SNS への学園等や教職員の信用棄損する内容の投稿
- ・教職員の服装や容姿等に関する中傷を行うこと

⑤教職員への継続的、執拗な言動、拘束的な言動

- ・要求を過度に繰り返すことや、度重なる電話やメール等での連絡、同じ説明を何度もさせることなど業務に支障を及ぼす行為

⑥拘束的な言動

- ・電話や対面での長時間拘束する行為
- ・施設からの不退去や不当な居座る行為
- ・教職員を個室等で拘束し、長時間に渡って執拗に自らの要求を何度も繰り返すこと

⑦過度な要求

- ・正当な理由なく、教職員や学園等に対して、理事長、学長、校長及び園長名で謝罪文を書くよう要求すること
- ・教職員に正当な理由なく、自宅に来て謝罪するよう要求すること
- ・謝罪、退職、賠償を繰り返し要求する行為

⑧正当な理由のない要求

- ・ 不当な金銭、特別扱いの要求、謝罪の要求
- ・ 正当な理由なく、保護者・校外関係者の自宅等への訪問や業務時間外の応対を求める行為
- ・ 取引に際し、納期や価格に対して不当な圧力をかける行為

⑨対応不可能な行為や抽象的な行為の要求（不当な要求）

- ・ 教職員に不可能な行為を要求すること
- ・ 教職員に抽象的な行為（誠意を見せろ、納得させろ等）を要求すること

3. 「カスタマーハラスメント」への対応

(1) 外部への対応

教職員が日々の業務において、学園の学生・生徒・園児の健やかな成長を促し、保護者のみなさまにご安心いただけるような運営をめざしてまいります。学園等では、カスタマーハラスメントを抑止するために、保護者様等との対応につきましては、複数人で対応させていただき、内容によっては部館長あるいは管理職等の同席、必要と判断する場合には、弁護士等の専門家の同席により行う場合があります。

カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、対応を打ち切り、以降の構内への滞在や来会、電話対応、書簡対応をお断りする場合があります。また、インターネット上に教職員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を行うことも含めて対処いたします。同時に、組織として事実確認を行ったうえで、顧問弁護士を代理人として、一切を委任することにより、教職員が本来の業務である学生等の教育、研究等に専念できるようにします。

特に悪質と判断される場合や度重なる言動に対しては、警察への通報、弁護士と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

なお、防止策の一環として、外部の方からの電話等について、対応時間の設定、及び適格性の判断並びに対応能力の向上を目的とし、会話を録音する措置を講じます。

(2) 内部への対応

カスタマーハラスメントから教職員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に学園として、適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、被害にあった当事者の心身両面のケアに努めるとともに、被害当事者が、専門の弁護士に相談できる仕組みを整備し再発防止に努めます。

また、カスタマーハラスメントへの対応方法や手順を定め、教職員に必要な教育を行うとともに、自らがお取引先に対してもカスタマーハラスメントを行うことがないよう、教職員に啓発を行います。

以 上