

学校法人文理学園 カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

この基本方針は、学校法人文理学園として、学生・生徒の成長と学びを支えるため、教職員が安心して働ける環境を整えることを重要な責務と考え、保護者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動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定めるものです。

なお、学生・生徒の成長に関わるご意見・ご要望や正当な苦情は、カスタマーハラスメントにはあたりません。本学園は、こうしたご意見等に今後も真摯に対応してまいります。

1. 本方針の対象となる言動の定義

教職員が業務を行う場所（学外での家庭訪問や、電話・電子メール等による対応を含みます。）において行われる保護者等（保護者、学生・生徒、地域住民、取引先その他本学園の事業に関係を有する方をいいます。以下同じ。）の言動であって、教職員が従事する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。

なお、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における教育活動と全く関係のない要求
（例：性的な要求をすること。教職員の家庭や私生活に関する要求をすること）
- ② 学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
（例：学生・生徒の学校外での行動などに対する監視を要求すること。明らかに学校の責務とは言えない要求をすること）
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
（例：修学旅行の費用等について、不合理な減額や免除を求めること。合理的な理由なく、教職員の退職や処分を繰り返し求めること）
- ④ 相当性を欠く賠償要求
（例：学校における教育活動と無関係である不当な賠償要求をすること。成績低下を理由に不当な賠償を要求すること）
- ⑤ 身体的な攻撃
（例：殴る、蹴る、叩く等の暴行や、物を投げつけること。わざとぶつかること。つばを吐きかけること）
- ⑥ 精神的な攻撃
（例：教職員に対して脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等をする。SNS等のインターネット上へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。教職員を無断で撮影すること。撮影・録音した内容を無断でSNS等に公開すること）
- ⑦ 威圧的な言動
（例：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）
- ⑧ 継続的、執拗な言動
（例：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）

⑨ 拘束的な言動

(例：長時間にわたる敷地内での居座りにより、教職員の業務を妨げること。頻繁に長時間の電話を掛けて教職員を拘束すること。学校内施設からの不退去や不当な居座りをする事)

2. 対応方針

(1) カスタマーハラスメントが起きた場合には、以下のとおり対応します。

- ① 教職員は、管理職または相談窓口（3 (1)に定めるハラスメント相談員又は法人本部総務部）へ直ちに報告し、その場の対応について指示を受けます。
- 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管理職が対応します。
- ③ 保護者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ことがあります。録音を含む保護者等の個人情報、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、適切に取り扱います。
- 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、電話を終了したりします。
- ⑤ 学校での対応が困難な場合においては、必要に応じて法的な対応を検討します。

(2) 特に悪質と考えられる場合には、以下のとおり対応します。

- 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、警察へ通報します。
- ② 警告文を発出します。
- ③ 電話・面談ではなく、メールなど文書でのやり取りに切り替えます。
- ④ 学校施設への立ち入りをお断りします（この場合、必要な連絡は文書等により行います）。
- ⑤ 顧問弁護士に対応の代理を依頼します。

3. カスタマーハラスメント発生後の措置等

- (1) 教職員は、カスタマーハラスメントに関して、学校等ごとに配置するハラスメント相談員又は法人本部総務部に相談することができます。相談の申し出があった場合には、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（対応する担当者の変更や複数名での対応、メンタルヘルス不調への相談対応等）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。また、カスタマーハラスメントの原因や背景に、本学園の対応や保護者等とのコミュニケーションの不足などの問題があった場合には、その改善に努めます。
- (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、解雇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
 - ・ 調停の出頭の求めに応じたこと

4. 保護者・関係者等の皆様へ

本方針は、教育・学習の質を守るためのものであり、皆様との信頼関係を大切にしながら、より良い教育環境の実現を目指すものです。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

5. 最後に

学生・生徒の健全な成長のためには、保護者の皆様のご理解・ご協力が不可欠です。

今回、方針を作成し公表いたしましたのは、カスタマーハラスメントへの対策のみを目的としたものではなく、学生・生徒・保護者の皆様・地域社会との信頼関係を築き、円滑なコミュニケーションを通して、教育の質を高めることを目的としています。

本学園では、学生・生徒一人ひとりに合わせた教育を心がけておりますが、時には行き届かないこともあるかと思えます。

このような場合、保護者の皆様におかれましては、温かく学生・生徒を見守っていただくと同時に、本学園での教育内容のフィードバック等にもご協力をいただけますと幸いです。

今後も教職員一同、学生・生徒・保護者の皆様・地域社会との連携を図り、学生・生徒に質の高い教育を提供できるよう尽力して参ります。

ご理解・ご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日 制定

学校法人文理学園 理事長 菅 節子