

学校法人貞静学園 カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日

1. はじめに

学校法人貞静学園（以下「本学園」という。）は、学生・生徒・園児（以下「生徒等」という。）の健やかな成長と学びを支えるため、家庭及び地域との信頼関係を基盤とした教育活動を推進しています。

本学園は、保護者、地域の皆様から寄せられる御意見・御要望について真摯に受け止め、誠実に対応します。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要望や言動により、教職員の人格・尊厳が侵害され、教育環境や就業環境に支障が生じる場合には、教職員及び教育環境を守るため、組織として適切かつ毅然に対応します。

本学園は、教職員が安心して教育及び学校運営に従事できる環境を確保するとともに、生徒等に対して質の高い教育を継続的に提供するため、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

本学園では、厚生労働省の指針に基づき、以下の3つの要素をすべて満たす行為をカスタマーハラスメントと定義します。

（1）第一要素：関係者の言動

- ① 関係者とは、顧客（潜在的な顧客も含む。）、取引の相手方（今後取引する可能性のある者も含む。）、施設の利用者（今後利用する可能性のある者も含む。）その他事業に関係を有する者

（2）第二要素：社会通念上許容される範囲を超えたもの

- ① 要求内容に妥当性を欠く場合
- ② 要求の内容に妥当性があっても、その「手段・態様」が不相当な場合

（3）第三要素：職場において行われ、教職員の就業環境が害されるもの

- ① 身体的又は精神的苦痛を感じ、業務に支障をきたす場合
- ② 本学園内での対面対応だけでなく、SNS 上のやり取り、業務時間外の電話対応等、業務に関連するあらゆる場面を含む

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

（1）精神的・身体的な攻撃

- ・ 暴行、傷害その他の身体的攻撃
- ・ 脅迫、威圧的な言動
- ・ 暴言、侮辱、人格否定、誹謗中傷
- ・ 差別的な発言

（2）継続的・執拗な言動

- ・ 同じ要求や苦情の過度な繰り返し
- ・ 長時間又は多数回にわたる電話、メール、面談要求

- 教職員へのつきまとい行為
- (3) 拘束的な行為
 - 長時間の居座り
 - 面談や電話による過度な拘束
 - 正当な理由のない不退去
- (4) 過剰又は不当な要求
 - 土下座その他過度な謝罪要求
 - 教職員の処分や退職の執拗な要求
 - 特別扱いの要求
 - 不当な金銭補償の要求
 - 学園の教育方針や運営を著しく阻害する要求
- (5) プライバシー侵害・SNS 利用による迷惑行為（脅迫を含む）
 - 教職員の無断撮影、録音、録画
 - 教職員の個人情報の公開
 - SNS 等への誹謗中傷
 - 学園又は教職員の信用を毀損する投稿
- (6) その他
 - セクシュアルハラスメントに該当する言動
 - 正当な理由のない業務時間外対応の要求
 - その他、社会通念上過剰な要求、教職員の安全や教育活動に支障を与える行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

本学園は、保護者、地域住民その他の関係者からの相談や要望に対して誠実な対話による解決に努めます。ただし、カスタマーハラスメントが認められた場合、教職員及び教育環境を守るため、次の措置を講じることがあります。

- 対応の中断又は終了
- 面談、電話、メール等による対応の制限
- 学園施設への立入り制限
- 複数の教職員による対応
- 弁護士等の専門家との連携
- 警察その他関係機関への相談又は通報
- 証拠の記録と保存
- 必要に応じた法的措置

5. 教職員への支援

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、被害を受けた教職員の心身のケアを最優先に行うとともに、次の取組を推進します。

- 相談・報告体制の整備
- 管理職を含めた組織的対応体制の構築
- 教職員への研修の実施
- 再発防止策の検討及び実施

以上