

学校法人金蘭会学園 カスタマーハラスメント防止方針

[令和 8(2026)年 10 月 1 日制定]

1. 目 的

本方針は、学校法人金蘭会学園（以下「学園」という。）の教職員が保育・教育活動に専念できる環境を確保するため、顧客等からの著しい迷惑行為を防止し、発生時には組織として迅速かつ毅然とした対応を行うことで、教職員の安全を守り、安定的な教育活動を促進することを目的とする。

2. 定義等

(1) 教職員

学園が雇用する者及び派遣労働者をいう。

(2) 顧客等

園児、生徒、学生、保護者、受験生、地域住民その他学園の業務に関係する者をいう。

(3) カスタマーハラスメント

顧客等から教職員に対する要求・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、教職員の就業環境を害するものをいう。社会通念上許容される範囲を超えた言動の判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた教職員の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の属性や心身の状況、当該言動の行為者との関係性等）を総合的に考慮することとし、就業環境を害する言動の判断にあたっては、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることとする。

3. 対象となるハラスメント行為の例

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア そもそも要求に理由がない又は提供する保育・教育サービス等と全く関係のない要求（性的な要求、教職員のプライバシーに関わる要求 等）
- イ 想定している保育・教育サービスを著しく超える要求（担任交代の要求、業務時間外に対応を強いる等）
- ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（成績改ざん、学納金の減額、卒業・推薦の保証、要求 等）
- エ 不当な損害賠償要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮、人格否定、SNS 等のインターネット上での誹謗中傷やプライバシーに係る情報の投稿 等）
- ウ 威圧的な言動（暴言、怒鳴り声、机を叩く等の威嚇行為）
- エ 継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける 等）
- オ 拘束的な言動（不退去、居座り、深夜・早朝の連絡、長時間の電話 等）

4. 学園の責務

学園は、カスタマーハラスメントにより教職員の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備を行うとともに、その防止のための措置を講じる。

5. 方針の明確化及び周知

学園は、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、教職員を保護する旨の方針を明確化し、管理監督者を含む教職員に周知・啓発する。

6. 相談体制の整備

- (1) カスタマーハラスメントに係る教職員からの相談に適切に対処するための窓口は、各設置校のハラスメント相談員（以下「相談員」という。）とし、教職員に周知する。
- (2) 相談員は、カスタマーハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、カスタマーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行う。
- (3) 相談員は、相談があった場合、直ちに法人事務局長に相談があった旨を報告するとともに、次条に定める事実関係の確認を行う。
- (4) 相談員は、相談を受けた場合の対応について、相談者のプライバシー保護の観点も含めた研修を受けなければならない。

7. 事実関係の確認

- (1) 相談員は、内容に応じて関係部署と連携し、事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認する。
- (2) 相談員は、必要に応じて相談者の周囲の教職員からも事実関係を聴取し、録音・録画等の客観的な証拠があればそれを確認するものとし、相談者の周囲の教職員は誠実に事実確認に協力しなければならない。
- (3) 相談員は、カスタマーハラスメントの事実が確認できた場合は、法人事務局長にその旨を報告する。

8. 被害を受けた教職員の保護等

- (1) 前条によりカスタマーハラスメントの事実が確認できた場合、管理監督者は、被害の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更又は複数人で対応するなど、被害を受けた教職員（以下「被害者」という。）に配慮する措置を速やかかつ適正に行う。
- (2) 前項の定めにかかわらず、管理監督者は、カスタマーハラスメントが発生し、その場で教職員から管理監督者に報告があった場合や管理監督者が現認した場合は、可能な限り当該教職員を一人で対応させない、現場対応が困難な場合は法人事務局長等へ情報共有を行う等、当該教職員の保護のために必要な対応を行う。
- (3) 被害者がメンタルヘルス不調となった場合は、学園は相談対応等の措置を講じる。
- (4) 学園は、カスタマーハラスメントに関し相談又は報告した教職員に対し、それを理由として解雇その他不利益な取り扱いや不当な評価をしてはならず、この旨を教職員に周知・啓発するものとする。

9. 行為者に対する対応

- (1) カスタマーハラスメントの行為者に対しては原則として複数の教職員で対応し、必要に応じ、ICレコーダー等による録音を行う等して、客観的な記録を作成するよう努めるものとする。
- (2) 行為者との面談時間は1時間程度（最長2時間まで）とし、電話対応は30分までとする。
- (3) カスタマーハラスメントが継続する場合、又は特に悪質と考えられる場合は、接触窓口を管理職等の教職員、又は弁護士等に一本化し、被害者への直接接触を遮断する、警告文を発出する、教育や施設利用を禁止する等の対応をとる。
- (4) 暴力、脅迫、不退去等の犯罪に該当する行為がある場合は、警察に通報することを検討する。また、法的な手続が必要な場合には弁護士へ相談する。

10. 再発防止・研修

学園は、カスタマーハラスメントが発生した場合、改めてカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には再発防止措置を講じるものとする。

11. 周知

学園は、この方針を教職員に周知する。