学校法人戸板学園　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
学校法人　戸板学園

はじめに

学校法人戸板学園（以下「本学園」という。）は、全ての教職員が安心して学び、働き、その能力を十分に発揮できる環境を実現することを重要な使命と考え、人権を尊重した学校運営に努めている。あわせて、業務の公共性を自覚し、適切なご意見・ご要望には誠意をもって対応することが、教職員の責務と考えている。

しかしながら、近年、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や暴言等の迷惑行為が見受けられることがある。これらの行為は、教職員の就業環境を害するほか、教育研究活動に深刻な影響を及ぼす重大な問題となっていることから、本学園は、「学校法人戸板学園カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を策定した。

本学園は、カスタマー・ハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、教職員を保護するとともに、本方針に基づき、全ての教職員の心身の安全と健康を守り、健全な就業環境及び教育研究活動の維持・向上に努めるものとする。

１．カスタマー・ハラスメントの定義

以下の３つの要素をすべて満たすものをカスタマー・ハラスメントとして定義する。

（１）学生・生徒、保護者、取引先、施設利用者その他本学園に関係を有する者（以下「顧客等」という。）から教職員に対する言動

（２）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

（３）教職員の就業環境または教育研究活動を害するもの

なお、上記に該当しない場合であっても、本学園の教職員以外の者からの社会通念上不相当な言動により教育研究活動に重大な支障が生じる場合には、本方針に準じて対応するものとする。

２．対象となる行為

以下のような行為を指す。

（１）身体的・精神的な攻撃

暴行、傷害、脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求 等

（２）威圧・拘束的な言動

大声をあげる、不退去、居座り、監禁、長時間にわたる電話や面談 等

（３）不当な要求

過剰なサービスの強要、妥当性を欠く金銭補償や謝罪の要求 等

（４）プライバシーの侵害・SNS 攻撃

許可のない動画等の撮影、個人情報や中傷を SNS 等へ投稿する行為 等

（５）その他

セクシュアル・ハラスメント、SOGI ハラスメント等のハラスメント、

つきまとい行為 等

※あくまで例示であり、これらに限られるものではない。

３．カスタマー・ハラスメントへの対応

本学園は、教職員に対するカスタマー・ハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として迅速かつ正確に事実関係を把握したうえで、毅然と対応するものとする。

教職員は、カスタマー・ハラスメントが疑われる言動を受けた場合には、可能な限り一人で対応せず、速やかに直属上司その他の管理監督者又は相談窓口に報告するものとする。必要に応じて、管理監督者等が当該教職員に代わって対応し、又は複数名で対応するものとする。

カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、そのような言動を止めていただくよう警告し、これに従っていただけない場合には、原則として以後の対応をお断り（または中断）、退去の要請、以後の対応方法の制限その他必要かつ相当な措置を講ずるものとする。

なお、特に悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対処する。

４．相談窓口

相談窓口は、従来のハラスメントと同様にハラスメント相談員とする。加えて、特にカスタマー・ハラスメントについては即時に現場での対応が必要な場合があるため、相談者（教職員）の直属上司（管理監督者）も相談窓口の担当者とする。

５．プライバシーの保護

本学園は、カスタマー・ハラスメントに関する相談への対応、事実関係の確認その他の対応に当たっては、相談者その他の関係者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨を教職員に周知するものとする。

６．不利益な取扱いの禁止

本学園は、教職員がカスタマー・ハラスメントについて相談したこと、事実関係の確認その他本学園が講ずる措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談若しくは紛争解決の援助を求めたこと、調停を申請したこと又は調停への出頭の求めに応じ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わないものとする。