学校法人新静岡学園における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

学校法人新静岡学園

１．はじめに

「学校法人新静岡学園」（以下「本法人」とする。）では、厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和８年２月26日）及び文部科学省「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン」（令和８年８月28日）に基づき、保護者等からの過剰な苦情・不当な要求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、本方針を定めます。

２．本法人におけるカスタマーハラスメントの定義

次の３つの要件を全て満たすものを、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」（以下「カスタマーハラスメント」とする。）と定義します。

⑴学校等において行われる保護者や地域住民等の言動

⑵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

⑶教職員の就業環境が害されるもの

３．本法人におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例

次のような行為がカスタマーハラスメントに該当します。具体的な例は別表の通りですが、カスタマーハラスメントに該当する行為は、これらに限られるものではありません。

⑴言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

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

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

③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

④ 相当性を欠く賠償要求

(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

① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

③ 威圧的な言動

④ 継続的、執拗な言動

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

４．本法人におけるカスタマーハラスメントへの対応

(1)カスタマーハラスメントが起きた場合には、次の通り対応します。

① 教職員は直属の上司に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐ。

② 可能な限り教職員を一人で対応させず、また、必要に応じて当該教職員に代わって直属の上司及びその上位の学校管理職が対応する。

③ 保護者や地域住民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。また、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、保護者や地域住民等の個人情報を適切に取り扱う。

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、電話を切ったりする。

⑤ 必要に応じて法的な対応を検討する。

(2)特に悪質と考えられる場合には、次の通り対応します。

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、警察へ通報する。

② 警告文を発出する。

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る。

④ 学校への出入りを禁じる。

⑤ 顧問弁護士に対応の代理を依頼する。

５．本法人におけるカスタマーハラスメント発生後の措置等

(1)教職員からカスタマーハラスメントに関する相談の申し出があった場合、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。

(5)教職員がカスタマーハラスメントに関する次の対応を行ったことを理由として、免職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

以　上

別　表

カスタマーハラスメントに該当する行為の具体的な例

(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		
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	・明らかに教育活動を妨害する目的で苦情や要求をすること ・理由がはっきりしない謝罪や謝罪文を要求すること ・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	・生徒・学生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いえない要求をすること ・合理的な理由のない過剰・不相当な金銭補償・贈答品・特別対応を要求すること
③	対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・学費等について、不合理な減額や免除を求めること ・クラス替えや担任の変更・退職を求めること ・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
④	相当性を欠く賠償要求	・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 ・成績の低下を理由に賠償を要求すること
(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		
①	身体的な攻撃（暴行、傷害等）	・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと ・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 ・身体的な接触（教職員の胸ぐら・腕をつかむ、押しのけるなど）
②	精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）	・教職員に対して脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等をすること ・学校施設内の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって教職員を脅すこと ・ＳＮＳ等のインターネット上へ教職員や学校に対する誹謗中傷を投稿等すること ・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すること ・教職員を無断で撮影、録画、録音すること ・教職員の人格を否定する言動や差別的な言動を行うこと ・教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うこと
③	威圧的な言動	・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 ・反社会的な言動を行うこと ・事前アポイントなしで学校施設を訪問し面談を求めるなど、業務を妨げる行為 ・担当者の交代・謝罪・処分等を不当に要求すること ・学校や教職員の教育的裁量を侵害する干渉や否定的言動を行うこと
④	継続的、執拗な言動	・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 ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
⑤	拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	・長時間に渡る学校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 ・校内施設からの不退去や不当な居座りをすること

※ 上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントが起きた場合の対応

