

学校法人白藤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

学校法人白藤学園（以下「学園」という。）は、『敬身』・『敬学』・『敬事』という建学の精神を礎に、地域と共に歩み、時代の変化に柔軟に対応しながら、教育の理念を追求してきました。

その実現は、学園が設置運営する学校・園の職員と保護者、地域との強固な信頼関係とパートナーシップの上に成り立ちます。学校・園すべての学生・生徒・園児たちが安心して教育を受ける、保育を受けることができる環境を保障するためには、まず職員が心身ともに健康で、誇りややりがいをもって教育・保育活動に専念できる環境が不可欠です。

近年、学校・園の現場においても、保護者や地域住民等による職員への過剰な要求や不当な言動、いわゆる「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が深刻な問題となっています。これは精神的な負担を増大させ、保育・教育活動の質の低下を招きかねない重大な課題であり、学園においても例外ではなく、そのような状況を勘案し、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

1. 目的

この基本方針は、学園におけるカスタマーハラスメントを防止し、職員の安全と尊厳を守り安心して働ける職場環境を確保し、保護者や地域住民、その他学校・園関係者（以下「保護者等」という。）と良好な連携関係を築き、もって教育・保育の質の維持・向上を図ることを目的とする。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、保護者等からの要求・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が、社会通念上不相当であり、職員の就労環境を害するものをいう。

なお、学校・園への正当な意見や要望、建設的な提案等は原則として含まれないものとし、これらを妨げるものではなく、学校・園の教育をより良くするための建設的な意見や要望は、これまで通り真摯に受け止め、対話を重ねるものとする。ただし、形式上あるいは表面上において学校・園への正当な意見や要望、建設的な提案等であっても、その実質が本方針における「カスタマーハラスメント」に該当すると判断された場合は、この限りではない。

3. 対象となる行為

本方針では、主に以下のような行為をカスタマーハラスメントの対象とする。これらはあくまでも一例であり、これらに限定されるものではない。

（１）攻撃的、威圧的、脅迫的な言動

- ①大声での叱責、怒鳴り声、暴言、人格を否定する言葉
- ②職員やその家族に対する危害を示唆する言動（「ただじゃおかない」「家を覚えたぞ」など）
- ③机を叩く、物を投げるなどの威嚇行為や暴力行為

（２）時間的・場所的に不相当な要求

- ①深夜や早朝、休日など、勤務時間外における執拗な電話やメール、来校、来園による要請
- ②勤務時間内であっても、長時間の執拗な電話、校内・園内の居座りや退去要求に応じない行為
- ③正当な理由なく、職員の個人的な連絡先を要求する行為
- ④「SNS にさらす」「教育委員会等に通報する」などの威嚇的表現での要求

（３）過剰または不当な要求

- ①明らかに学校・園の責務とは言えない要求（例：家庭内の問題への介入、個人的な物品の購入依頼）
- ②謝罪、退職、賠償の要求の繰り返し
- ③学校・園が提供できない教育・保育や業務を強いるような要求
- ④実現不可能な、または社会通念上過剰な配慮の要求（例：特定の子どもだけを常時監視するよ

う求めるなど)

⑤不当な金銭の要求

⑥土下座の強要など、社会的相当性を欠く要求

(4) プライバシーの侵害、名誉毀損、誹謗中傷

①職員の個人情報をも本人の許可なく取得、公開する行為

②SNS やインターネット掲示板等において、事実に基づかない、または個人を特定できる形での誹謗中傷を行う行為

(5) その他

①ストーカー行為、執拗なつきまとい

②性的な言動

③差別的な言動

④職員の家族や私生活への介入

⑤無断での撮影・録音

4. 学園の基本姿勢

(1) 組織としての対応

①カスタマーハラスメントには、職員個人ではなく、ハラスメント防止対策委員会、ハラスメント相談員及び管理職（校園長、副校園長、教頭等）を中心とした組織として対応する。

②職員は一人で抱え込まず、速やかに管理職に報告・相談する。

(2) 毅然とした対応

理不尽な要求やハラスメント行為に対しては、毅然とした態度で対応し、決して安易な妥協はしない。

(3) 連携の重視

①事案への対応にあたっては、事務局及び理事会と緊密に連携を図る。

②必要に応じて所轄庁、顧問弁護士、警察等の外部関係機関とも速やかに連携し、適切な対応を図る。

(4) 記録の徹底

対応の経過（日時、場所、担当者、言動の内容等）を客観的かつ具体的に記録し、組織内で共有する。

5. 具体的な対応体制

(1) 初期対応

①原則として複数の職員で対応する。相手の言動に冷静に耳を傾けつつも、その場で安易な約束はしない。また学校・園に配置するハラスメント相談員、ハラスメント防止対策委員会と連携を行う。

(2) エスカレーション

初期対応の結果、カスタマーハラスメントに該当する、またはその可能性があると判断した場合は、速やかに管理職に報告する。

(3) 組織的対応

①報告を受けた副校長・副園長、教頭は、直ちに校園長及び関係する管理職に情報を共有する。

②校園長は事案を統括し、対応の初期方針を決定する。

③同時に、事務局へ速やかに事案を報告し、緊密に連携しながら以降の対応を進める。

④学園の対応が必要な重要事案については、事務局を通じて理事長・理事会に上申する。

(4) 外部機関との連携

①職員の生命・身体に危険が及ぶと判断される場合（暴力、脅迫等）は、直ちに警察に通報する。

②法的な対応が必要と判断される場合は、顧問弁護士に相談する。

6. 職員の保護と支援

- (1) 学園は、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員の精神的・身体的な健康を守るための支援（面談、専門家によるカウンセリングの紹介等）を行う。
- (2) すべての職員に対し、本方針に関する研修を定期的実施し、カスタマーハラスメントへの対応能力の向上を図る。

7. 保護者等への周知と理解

- (1) 本方針は、学園ウェブサイトへの掲載、学校・園の保護者会での説明等を通じて、すべての保護者等に周知し、理解と協力を求める。
- (2) 学園は、学校・園と保護者等が、互いの立場を尊重し、子どもたちの健やかな成長という共通の目標のために連携・協力していく関係づくりに努める。

令和8年10月1日制定