

学校法人白藤学園 カスタマーハラスメント防止規程

令和8年10月1日 規程第5号
理事会決定

(目的)

第1条 この規程は、学校法人白藤学園（以下「学園」という。）の職員が教育・保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、職員の安全を守り、安定的な教育・保育活動を促進することを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 職員とは、学園が雇用するすべての職員をいう。
- (2) 顧客等とは、学生・生徒・園児及びその保護者、地域住民その他学校関係者をいう。
- (3) カスタマーハラスメントとは、顧客等から職員に対する要求・言動であって、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、職員の就業環境を害するものをいう。また、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、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。

(対象となる行為の例)

第3条 この規程が対象とする社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例として、次に例示するが、これらに限られない。

- (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教育・保育サービス等と全く関係のない要求（性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求等）
 - イ 想定している教育・保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・推薦の保障要求等）
 - 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）

(学園の責務)

第4条 学園は、カスタマーハラスメントにより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。

(方針の明確化及び周知)

第5条 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、職員を保護する旨の方針を明確化し、校園長を含む職員に周知・啓発する。

(相談体制の整備)

第6条 カスタマーハラスメントに係る職員からの相談に適切に対処するための窓口は、各学校園に置くハラスメント相談員（以下「相談員」という。）とし、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、直ちに校園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。また、相談内容及び相談者の秘密は適切に保護する。

(事実関係の確認)

第7条 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、校園長にその旨を報告する。

(被害を受けた職員の保護等)

第8条 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、校園長は、被害の内容や状況に応じ、行為者に対応する相談者の変更又は複数人で対応するなど、被害を受けた職員（以下「被害者」という。）に配慮する措置を速やか且つ適正に行う。

- 2 前項の定めにかかわらず、校園長は、カスタマーハラスメントが発生し、その場で職員から校園長に報告があった場合や校園長が現認した場合は、可能な限り当該職員を一人に対応させない。現場対応が困難な場合は関係する管理職と情報共有を行う等、当該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ずる。
- 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職員に対し、それを理由として解雇その他不利益な取扱いや不当な評価をしてはならず、この旨を職員に周知・啓発するものとする。

(行為者に対する対応)

第9条 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や電話対応は必要最小限の時間（面談時間は１時間以内、長くても２時間まで。電話対応は30分以内。）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とともに、必要に応じて警告文の発出や学校園内への立ち入りを制限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。また、法的な手続が必要な場合には弁護士へ相談する。

(再発防止・研修)

第10条 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ずるものとする。

(周知)

第11条 学園は、この規程を職員に周知する。

(事務の所掌)

第12条 この規程に関する事務は、事務局が行う。

(改廃)

第13条 この規程の改廃は、ハラスメント防止対策委員会の議を経て、理事会がこれを行う。

附 則

この規程は、令和8年10月1日から施行する。