

学校法人玉名学園カスタマーハラスメント防止及び対応ガイドライン

(令和8年9月1日施行)

(目的)

第1条 本ガイドラインは、学校法人玉名学園（以下「本法人」という。）への来校者、取引先、保護者その他の関係者からの不当な言動（以下「カスタマーハラスメント」という。）から教職員を保護し、教育活動の円滑な実施及び安全な職場環境を確保することを目的とする。

(定義)

第2条 カスタマーハラスメントとは、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、教職員の就業環境を害する行為をいう。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為の例は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 長時間又は反復的な電話、来校その他の対応を求める行為
- (2) 威圧的言動（大声、暴言、人格を否定する発言等）
- (3) 過度な謝罪の要求（いわゆる土下座の強要等）
- (4) 合理性を欠く要求（成績の変更、特別な取扱いの強要等）
- (5) SNS その他の媒体を用いた誹謗中傷
- (6) 夜間又は休日における執拗な連絡
- (7) 暴力、脅迫、威力業務妨害その他これらに準ずる行為

3 前項に掲げる行為は例示であり、これらに限られるものではない。

(正当な意見・要望への対応)

第3条 本法人は、教育活動に関する正当な意見、要望又は苦情については、教育改善及び学校運営の向上に資するものとして、誠実かつ適切に対応するものとする。

2 次に掲げる行為は、原則としてカスタマーハラスメントに該当しない。

- (1) 教育活動に関する合理的な説明又は改善を求める行為
- (2) 学校の対応について冷静かつ継続的に協議を求める行為
- (3) 法令又は校則等に基づく確認及び問い合わせ
- (4) 児童生徒の安全確保に関する申し出

3 前項に該当する場合であっても、その態様又は手段が社会通念上相当な範囲を超える場合は、この限りでない。

(基本方針)

第4条 本法人は、カスタマーハラスメントが教職員の人格及び尊厳を侵害し、教育活動の適正な運営に重大な影響を及ぼす行為であることを踏まえ、これを断じて容認しない。

2 本法人は、教職員の安全及び心身の健康を最優先とし、カスタマーハラスメントに対しては個人に対応を委ねることなく、組織として一貫性をもって対応する。

3 本法人は、正当な意見・要望には真摯に対応する一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動に対しては、毅然とした態度で臨む。

4 本法人は、すべての対応過程において記録を徹底し、客観性及び透明性の確保に努める。

5 本法人は、必要に応じて警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、適切な措置を講ずる。

6 本法人は、カスタマーハラスメントの未然防止及び再発防止のため、教職員への研修及び保護者等への周知を継続的に実施する。

(適用範囲)

第5条 本ガイドラインは、本法人のすべての教職員に適用する。

(体制)

第6条 本法人におけるカスタマーハラスメントへの対応体制は、次のとおりとする。

- 2 統括責任者は校長とし、本ガイドラインに基づく対応全般を統括する。
- 3 実務責任者は教頭とし、統括責任者を補佐するとともに、具体的な対応の指揮及び調整を行う。
- 4 対応チームは、管理職、関係教職員及び事務職員をもって構成し、事案ごとに適切な人員を編成する。

(対応基準)

第7条 前条に規定するカスタマーハラスメントへの対応における各区分の内容は、次の各号に定めるとおりとする。

(1) レベル1 (通常苦情)

教育活動に関する正当な意見、要望又は苦情であつて、社会通念上相当な範囲内にあり、通常の業務対応により解決可能なものをいう。

(2) レベル2 (迷惑行為)

社会通念上相当な範囲を逸脱するおそれのある言動であつて、継続又は反復されることにより、教職員の業務遂行に支障を生じさせ、又はそのおそれがあるものをいう。

(3) レベル3 (カスタマーハラスメント)

社会通念上相当な範囲を明らかに超える要求又は言動であつて、教職員に精神的又は身体的負担を与え、就業環境を害し、又はそのおそれがあるものをいう。

(4) レベル4 (重大事案)

暴力、脅迫、威力業務妨害その他の違法行為又はこれに準ずる重大な行為を伴い、速やかな外部機関との連携を要するものをいう。

2 前項の各区分の判断に当たっては、行為の態様、頻度、継続性、悪質性及び教職員への影響等を総合的に勘案するものとする。

(対応手続)

第8条 カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合の対応手続は、次のとおりとする。

- 2 初期対応においては、相手方の主張を傾聴しつつ、冷静かつ丁寧に対応するものとする。
- 3 対応に当たった教職員は、当該事案の内容、相手方の言動、対応経過等について、速やかに記録を作成しなければならない。
- 4 当該事案については、速やかに管理職へ報告するものとする。
- 5 報告を受けた管理職は、事実関係を確認の上、組織としての対応方針を決定する。
- 6 対応に当たっては、時間の制限、複数名による対応等、必要な措置を講ずるものとする。
- 7 事案の内容及び状況に応じ、対応の終了、来校の制限その他必要な措置を講じるとともに、必要に応じた法的措置を検討する。
- 8 本校は、当該事案に対応した教職員に対し、心身の状況に配慮し、必要なケアその他の支援を行うものとする。

(基本の対応ルール)

第9条 カスタマーハラスメントへの対応に当たっての基本的な運用ルールは、次のとおりとする。

- 2 電話による対応は、原則として1回当たり20分以内とし、長時間に及ぶ場合は適切に区切るものとする。
- 3 同一内容の要求又は主張が合理的理由なく繰り返される場合は、学校として必要な説明を尽くした上で、対応を終了することができる。
- 4 勤務時間外における対応は、緊急の場合を除き、原則として行わないものとする。
- 5 威圧的言動、暴言その他不適切な行為が認められた場合は、当該対応を直ちに中断することができる。
- 6 面談による対応は、原則として複数名で行い、その内容については記録を作成するものとする。なお、必要に応じて録音その他の方法により記録することができる。

(相談窓口)

第10条 本法人は、カスタマーハラスメントに関する相談及び報告に対応するため、相談窓口を設置する。

- 2 相談窓口は、教頭、事務長その他校長が指定する者をもって構成する。
- 3 教職員は、カスタマーハラスメントを受け、又はそのおそれがある場合には、相談窓口に相談又は報告を行うことができる。
- 4 本法人は、相談又は報告を行った教職員に対し、当該相談又は報告を理由とする不利益な取扱いを行わない。

(教職員の保護)

第11条 本法人は、カスタマーハラスメントに対応した教職員の安全及び心身の健康の確保を図るため、次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。

- 1 精神的負担の軽減を図るため、カウンセリングその他の必要な支援を提供すること。
- 2 当該教職員の心身の状況に応じ、業務内容の調整その他の必要な配慮を行うこと。
- 3 カスタマーハラスメントへの対応を理由として、当該教職員に対し不利益な取扱いを行わないこと
- 4 本校は、前項に定める措置が適切に実施されるよう、必要な体制の整備に努めるものとする。

(外部連携)

第12条 必要に応じ、警察、弁護士、関係機関と連携する。

(周知)

第13条 関係者及び保護者へ本方針を周知する。

(施行)

本ガイドラインは令和8年9月1日から施行する。