天真林昌発第182号

保護者・地域住民・関係事業者の皆様へ　　令和8年10月1日

学校法人天真林昌学園におけるカスタマーハラスメントへの対応に関する指針

学校法人天真林昌学園
理事長　齋藤　善明

1，本指針の目的

現在、社会全体においてカスタマーハラスメント対策の重要性が高まる中、労働施策総合推進法の改正等を通じて、あらゆる就業環境において働く人を守るための基準が示されています。また、文部科学省からも「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」が公表され、子どもたちの健全な育成という共通の目的に向けて、相互の信頼と協力関係を築いていくことの重要性が改めて示されています。

学校法人天真林昌学園（以下「当学園」と言う）と保護者・地域住民等の皆様とは、本来、子どもたちの健やかな成長を共に見守り、支え合う「パートナー」であるべき存在です。しかしながら、時に度が過ぎた要求や威圧的な言動が生じた場合、それは教職員の心身を深く傷つけるだけでなく、結果として学園全体の教育環境を損なうことにつながりかねません。

当学園では、一部の不適切な言動に対しては組織として毅然とした対応を取り、教職員の就業環境を確実に守ると同時に、これを通じて、保護者や地域住民の皆様をはじめ、教育活動を支える関係事業者様とも、相互に対話と信頼に基づく、より良い協働関係（パートナーシップ）を構築することを目指します。

生徒・園児の健全育成をはじめ、教育・保育の目的を実現する上で、学校・園、家庭及び地域は大きな役割を担っており、それぞれが責任をもつと共に、相互に緊密に連携・協働して取り組むことが重要と考えております。また、日々の教育活動や学園の運営は、多くの関係事業者の皆様による手厚い支えによって成り立っており、お互いの立場を尊重し合いながら歩んでいくことも欠かせません。

当学園は、今後も学校・園、家庭及び地域、そして教育活動を支える関係事業者等と共に緊密に連携を図りながら、建学の精神である「天下和順の理想に基づき、社会に有為な人材を育成する」を実現するために、誠意をもって教育・保育を推進してまいります。

本指針が、学校、保護者、地域社会の皆様、そして関係事業者様の間で共通理解を深め、お互いを尊重し合える健全なコミュニケーションの基盤となることを切に願うとともに、皆様の温かいご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

2. 当学園におけるカスタマーハラスメントの定義

(1) 当学園におけるカスタマーハラスメントの主体及び対象

当学園におけるカスタマーハラスメントの主体は、生徒・園児等（過去の生徒・園児や今後生徒・園児になる予定の者を含む）の保護者及び生徒・園児等の親族・知人など、生徒・園児等の関係者として活動する者、地域住民の皆様、当学園の教育活動を支える事業者の皆様（以下、カスタマーハラスメントの主体を「生徒・園児等関係者」という）とし、対象は当学園において勤務する全ての教職員とします。教職員の業務の性質や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をハラスメント行為とします。

(2) カスタマーハラスメントにあたる行為

労働施策総合推進法第33条1項に照らし、生徒・園児等関係者の言動であって、教職員の業務の性質や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をハラスメント行為とします。

① 物理的な攻撃

- ア. 殴る、蹴る、叩く、突き飛ばす、物を投げるなどの暴力行為
- イ. 机を叩く、椅子を蹴るなどの器物破損につながるような行為

② 精神的な攻撃

- ア. 侮辱的な言動や人格を否定するような言動
- イ. 暴言、罵声、恫喝、威圧的な叱責、不相当な大声
- ウ. 同じ内容の要望等を執拗に繰り返す行為
- エ. 言葉じりや表現のミスを捉えた揚げ足取り
- オ. 威嚇、脅迫、反社会的な関係の示唆など、恐怖を覚えさせる言動
- カ. 事実でない事柄や学校・園・教職員の信用を不当に害する内容の口コミやSNS等での拡散

③ 過大な要求

- ア. 実現困難な要求の繰り返し（クラス替えや担任の変更・退職等、特定の生徒・園児の特別扱い等）
- イ. 執拗な謝罪・土下座等の要求、学校・園側ができないと説明したことに対する繰り返しの要求
- ウ. 緊急の事態（生徒・園児の生命に関わる事態、重大な損害が出る恐れのある事態等）以外での業務時間外の対応を求める行為
- エ. 特定の教職員による対応を強要する行為

④ 業務を妨害する行為

- ア. 居座りや電話などによる長時間（1時間を超える）の拘束
- イ. 頻繁に来所したり電話を掛けたりし、要求を繰り返す行為

⑤ 個の侵害

- ア. 教職員へのつきまといや待ち伏せ、個人のプライベートを侵害する行為
- イ. インターネット、SNS等への教職員個人の名誉・信用を毀損させる内容の投稿等
- ウ. 深夜、早朝、休日等の連絡や訪問等（緊急の必要性がある場合を除く）

⑥ その他 上記に該当しない場合であっても、社会通念上相当な範囲を超え、教職員の就業環境を著しく害すると当学園が判断した行為については、カスタマーハラスメントとして対応する場合があります。

当学園は、生徒・園児等関係者からのご意見、ご要望等につきましては、教育・保育の向上および業務改善の貴重な糧として、誠実かつ真摯に対応いたします。 ご意見等の内容自体に正当性が認められる場合、あるいは当学園の不備に起因する問題であると判明した場合には、法令および社内規程に則り、速やかに是正措置や誠意ある対応を講じます。

前項の通り、ご意見等の内容が正当なものである場合であっても、その要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なもの（カスタマーハラスメントに該当する行為）については、教職員の就業環境や安全を害するものとして、これを一切許容いたしません。

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- （1）当学園では、ハラスメントとみられる事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための相談・報告窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応するため、対応方法や手順を策定し、各関係機関・部署との連携を図ります。
- （2）ハラスメントと思われる事案が発生した場合、あるいは発生の可能性が高い場合は、事実関係の正確な確認を行い、外部機関からの協力を仰ぎながら、以下の方針を踏まえて対応します。
    - ① 概要を確認したうえで、一人の教職員だけで対応せず、当学園や外部機関等と連携の上、当学園全体でチームとして対応します。
    - ② 暴言や威嚇等が行われた場合、対応が長時間（1 時間を超える）に及んだり、頻回になったりする場合など、対応が困難と判断した場合には、対応を打ち切る場合があります。
    - ③ 違法な行為（インターネットへの違法な投稿等を含む）については、必要に応じて外部の専門家による援助を受け、法的対応をする場合があります。

- ④ 教職員や生徒・園児に危険が生じる可能性がある場合、あるいは暴行・脅迫・器物破損等の犯罪にあたる行為が見受けられる場合等については警察・法務局等に相談し、必要な援助を受けます。
- ⑤ 金銭的な補償や、念書、詫び状等の文書の発行は行いません。
- ⑥ 被害を受けた教職員に対しては、状況に応じ必要な配慮を行います。