

学校法人東邦学園 カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 9 月 3 日制定

1. はじめに

学校法人東邦学園（以下「本学園」という。）は、すべての教職員が安全かつ安心して業務に従事し、その能力を最大限に発揮できる環境の確保を最優先に位置づけています。近年、教育現場において一部の保証人、保護者、外部の方による常識の範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）が、教職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害する深刻な問題となっています。

本学園は、正当な意見や建設的な提案には真摯に対応し、教育サービスの改善に繋がります。しかしながら、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や迷惑行為に対しては、教職員を守るため、組織として毅然とした態度で対応することを宣言し、本基本方針を策定します。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針に基づき、本学園では以下の 3 つの要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

- (1) 学生、生徒、保証人、保護者、取引先、外部の方からの言動であること。
 - (2) 要求内容の妥当性に照らし、その実現のための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであること。
 - (3) 教職員の就業環境、職場環境、または教育研究環境が害されるものであること。
- ※身分や氏名を明らかにしない「匿名」による情報や不当な要求については、原則として対応しません。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

(1) 身体的・精神的な攻撃、威圧的な言動

- ・ 暴行・傷害行為
- ・ 暴言、人格否定発言
- ・ 土下座を強要する行為
- ・ 差別的な言動

(2) 継続的・執拗な言動、拘束的な行為

- ・ 電話やメール、来学・来校等を繰り返す行為
- ・ 不退去、不当な居座り行為
- ・ 日常の業務に支障を及ぼす行為

(3) 著しく過剰な要求、プライバシー侵害

- ・ 妥当性を欠く金銭補償・賠償、解雇・退職の要求
- ・ 正当な理由のない自宅等への訪問、業務時間外対応の要求
- ・ 無断での撮影・録音・SNS 等へ投稿

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントを確認した場合、本学園は以下のとおり対処します。

- ・ 組織的な対応
- ・ 対応の打ち切り
- ・ 警察や弁護士など外部専門機関との連携及び法的措置
- ・ 録音・録画の実施

5. 防止と支援体制

教職員が安心して働くことができる環境を維持するため、以下の措置を徹底します。

- ・ 本方針の周知と相談窓口の設置
- ・ 心身のケア
- ・ プライバシーの保護
- ・ 研修の実施
- ・ 再発防止の措置
- ・ カスタマーハラスメントを行わないための啓発

以上