

学校法人美作学園 カスタマーハラスメント防止規程

(目的)

第1条 この規程は、学校法人美作学園（以下「学園」という。）の教職員等が安全かつ心身ともに健康に働き、教育・研究および地域貢献活動等の使命に専念できる環境を確保するため、顧客等からのカスタマーハラスメントを防止し、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、教職員等の尊厳と安全を守り、健全な学園運営および教育研究活動の維持・向上を図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) 教職員等とは、学園が雇用する者をいう。
 - (2) 顧客等とは、学生、生徒、児童、園児及びその保護者、取引先、地域住民その他学園関係者をいう。
 - (3) カスタマーハラスメントとは、顧客等から教職員等に対する要求・言動であって、教職員等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、教職員等の就業環境や教育研究環境を害するものをいう。
- 2 前項第3号の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、当該言動を受けた教職員等の問題行動の有無や内容・程度を含む経緯や状況、業務の内容・性質、言動の態様・頻度・継続性、教職員等の属性や心身の状況、行為者との関係性等）を総合的に考慮する。
- 3 就業環境及び教育研究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または教育研究活動を行う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。

(対象となる行為の例)

第3条 カスタマーハラスメントに該当する行為として、以下の例が挙げられる。ただし、これらに限定されるものではない。

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害、物品の投げつけ等）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、人格否定等）
- (3) 威圧的な言動（高圧的な態度、怒鳴り声、大声での叱責、机を叩く等の威嚇行為）
- (4) 継続的・執拗な言動（長時間にわたる電話や窓口対応の拘束、不退去、居座り、同様の質問・電子メール等の過度かつ執拗な繰り返し、話のすり替え、揚げ足取り等）
- (5) 不当な要求（権限のない事項や規程を逸脱した過剰なサービスの要求、成績改ざん、学納金の不当な減額要求、不当な金銭補償要求、教職員等の懲戒・解雇の要求等）

(6) プライバシーの侵害（SNS・インターネット等への個人情報や誹謗中傷の投稿、盗撮・無断撮影等）

(7) 差別的・性的な言動

（正当な意見・苦情への対応）

第4条 学園は、顧客等からの意見、要望又は苦情のうち、社会通念上相当と認められるものについては、これをカスタマーハラスメントとして取り扱うことなく、誠実かつ適切に対応し、教育・研究及び学園運営の改善に努める。

（学園の責務）

第5条 学園は、カスタマーハラスメントにより教職員等の就業環境及び教育研究環境が害されることのないよう、必要な体制整備、教育及び研修を行うとともに、その防止及び被害教職員等の保護のための必要な措置を講じる。

（方針の明確化及び周知）

第6条 学園は、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした対応を行い、本規程の下に各部門のカスタマーハラスメントに対する基本方針を明確化し、役員及び管理監督者を含む全教職員等に周知・啓発する。

（相談体制の整備）

第7条 カスタマーハラスメントに関する教職員等からの相談に適切に対処するため、各部門に相談窓口を設置し、教職員等に周知する。

2 相談窓口では、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、該当するか否か微妙な場合であっても広く相談に応じ、適切に対応する。

3 相談窓口の担当者（以下「担当者」という。）は、相談があった場合、直ちに学園又は各部門の長（以下「学校長等」という。）に報告するとともに、次条に定める事実関係の確認を行う。

4 学園は、担当者が適切に対応できるよう、定期的に必要な研修を受講させ、対応能力の向上と知識の習得を図る。

（事実関係の確認）

第8条 担当者は、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・把握する。

2 担当者は、必要に応じて相談者の周囲の教職員等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、関係教職員等は誠実に事実確認に協

力しなければならない。

3 担当者は、カスタマーハラスメントの事実が確認できた場合は、速やかに学校長等にその旨を報告する。

（被害を受けた教職員等の保護等）

第9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、管理監督者及び学園は、被害の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更、複数人での対応への切り替えなど、被害を受けた教職員等（以下「被害者」という。）の保護と配慮措置を速やかかつ適正に行う。

2 管理監督者は、カスタマーハラスメントが発生し、その場で教職員等から報告があった場合又は現認した場合は、当該教職員等を一人で対応させず、現場対応が困難な場合は学校長等へ直ちに情報共有を行う等、被害の防止・軽減に必要な対応を行う。

3 学園は、被害を受けた教職員等の心身の安全を最優先とし、適切なメンタルケアや相談体制の整備等、必要な措置を講ずる。

（不利益取扱いの禁止及びプライバシー保護）

第10条 学園は、カスタマーハラスメントに関し相談若しくは報告をしたこと、又は事実確認に協力したこと等を理由として、教職員等に対して解雇その他不利益な取扱いや不当な評価を行ってはならない。

2 学園及び相談窓口担当者は、相談者及び関係者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、相談内容等の機密を厳守する。

（行為者に対する対応）

第11条 カスタマーハラスメントの行為者に対しては、原則として組織的に対応（複数名での対応）し、適正な対応と事実確認のため、録音や録画等により客観的な記録を作成する。

2 行為者との面談時間及び電話対応時間については、常識的な範囲（面談は原則1時間程度・最長2時間まで、電話対応は30分程度等）を基準とし、不当な拘束を防ぐ。

3 カスタマーハラスメントと判断される言動があった場合、直ちに当該言動を止めるよう警告し、改善されない場合は対応をお断り（退去要請、電話・電子メール等の打ち切り）する。

4 行為が継続する場合又は特に悪質な場合は、対応窓口を管理職等又は弁護士等に一本化して被害者への直接接触を遮断するほか、警告文の発出、施設等への立ち入り・利用制限等の毅然とした措置を実施する。

5 暴行、脅迫、不退去等の犯罪行為に該当すると判断される場合、又は悪質と認められる場合は、警察等の関係機関へ通報・連携し、顧問弁護士等と連携のうえ法的措置を含めた厳正な対処をとる。

(教職員等が他者に対しカスタマーハラスメントを行った場合の対応)

第 12 条 取引先等から、本学園の教職員等によるカスタマーハラスメントの事実確認等に関して必要な協力を求められた場合、学園は誠実に応じるものとする。

2 調査の結果、教職員等によるカスタマーハラスメントの事実が認められた場合は、就業規則等に基づき厳正に対処し、再発防止に努める。

(再発防止・研修)

第 13 条 学園は、カスタマーハラスメントが発生した場合、改めて方針を周知・啓発し、必要な再発防止策を講ずる。また、平素よりハラスメント防止に向けた教職員等への研修や啓発活動を実施する。

(規程の改廃)

第 14 条 この規程の改廃は、理事会が行う。

附 則

この規程は、2026年4月1日から施行する。