

カスタマーハラスメント対応マニュアル

CUSTOMER HARASSMENT RESPONSE MANUAL

令和 7 年 6 月 11 日に公布された「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」（令和 7 年法律第 63 号）第 33 条等により、いわゆる「カスタマーハラスメント」への対応について、新たに事業主への義務として位置付けられることとなりました（令和 8 年 10 月 1 日施行）。

学校法人福原学園では、厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和 8 年 2 月 26 日）及び文部科学省「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」（令和 8 年 8 月 28 日）に基づき、顧客等からの過剰な苦情・不当な要求には毅然とした態度で対応し、職員を守ることを目的として、「福原学園カスタマーハラスメント防止規程」（令和 8 年 10 月 1 日施行）を定めています。

令和 8 年 10 月 1 日（初版）

学校法人 福原学園

目次

はじめにー本マニュアルの位置づけー	2
1 マニュアルの目的（防止規程第1条・第4条・第5条）	2
2 用語の定義（防止規程第2条）	3
3 対象となる行為の例（防止規程第3条）	4
4 学園の責務、方針の明確化及び周知（防止規程第4条・第5条）	5
5 相談体制（防止規程第6条）	5
6 対応の基本的な流れ（防止規程第3条～第9条）	6
7 行為者に対する場面別の対応（防止規程第3条・第9条）	6
8 被害を受けた職員の保護等（防止規程第8条）	7
9 相談窓口担当者による記録の作成（防止規程第7条）	8
10 再発防止（防止規程第10条）	8
11 プライバシーの保護・秘密保持（防止規程第11条）	8
12 事務処理（防止規程第13条）	8
 現場対応に迷ったら・・・	9
 やってはいけない対応	9
 対応チェックリスト	10
様式1 被害報告書	11
様式2 相談窓口担当者作成記録表	12

はじめに ー本マニュアルの位置づけー

本マニュアルは、令和8年学園規程第4号「福原学園カスタマーハラスメント防止規程」（以下「防止規程」という。）に定める内容を踏まえ、学校法人福原学園（以下「学園」という。）の職員が、カスタマーハラスメントの現場でとるべき具体的な対応の流れ、留意点及び様式を示すものです。

本マニュアルで用いる用語は、原則として防止規程における定義及び表現に合わせています。防止規程とあわせて携行し、日常の業務における相談対応や研修の際にご活用ください。

本マニュアルは、実際の対応事例や関係規程、組織体制の変更等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

1 マニュアルの目的（防止規程第1条・第4条・第5条）

学園は、職員が業務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、安定的な就業環境を保持します（防止規程第1条）。

この目的を達成するため、学園はカスタマーハラスメント相談窓口を設置する等、必要な体制を整備し、その防止のための措置を講じるとともに（防止規程第4条）、カスタマーハラスメントに関する方針を明確化し、管理職を含む職員に周知、啓発します（防止規程第5条）。

本マニュアルは、これらを踏まえ、カスタマーハラスメントが発生した場合又は発生するおそれがある場合に、職員が一人で抱え込むことなく、組織として迅速かつ適切に対応するための具体的な手順を示すものであり、次の考え方を基本としています。

- ・顧客等からのご意見・ご指摘については、真摯に耳を傾け、誠実に対応する。
- ・カスタマーハラスメントに該当する言動に対しては、組織として毅然とした態度で対応する。
- ・相談窓口を各設置校及び法人事務局に設置し、職員に周知する。
- ・職員の安全及び就業環境の確保を最優先とし、可能な限り職員を一人で対応させない。
- ・事実関係を迅速かつ正確に確認し、必要に応じて関係部署、弁護士、警察等と連携する。
- ・被害を受けた職員、行為者及びその関係者の名誉、人権及びプライバシーを尊重する。

2 用語の定義（防止規程第2条）

本マニュアルにおける用語の定義は、防止規程第2条の定めるところによります。

用語	定義
職員	学園が雇用する者及び派遣労働者をいう。
顧客等	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。
カスタマーハラスメント	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。

該当性の判断にあたって

社会通念上許容される範囲を超えた言動かどうかの判断にあたっては、次の項目を総合的に考慮します（防止規程第2条第1項3号）。

- ・ 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、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

また、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します。

3 対象となる行為の例（防止規程第3条）

防止規程第3条に定める典型例は、次のとおりです。なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	
そもそも要求に理由がない、又は教育、研究、学生支援その他学園の業務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
想定している業務等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
対応が著しく困難又は不可能な要求	成績改ざん、学納金の減額、卒業及び推薦の保証要求等
不当な損害賠償要求	社会通念上相当性を欠く損害賠償の要求

手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの	
身体的な攻撃	暴行、傷害等
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
威圧的な言動	暴言、怒鳴り声、机を叩く等の威嚇行為
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
拘束的な言動	不退去、居座り、深夜及び早朝の連絡、長時間の電話等

4 学園の責務、方針の明確化及び周知（防止規程第4条・第5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、必要な体制の整備及び防止のための措置を講じ、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、管理職を含む職員に周知、啓発します（防止規程第4条・第5条）。

5 相談体制（防止規程第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、次の各設置校及び法人事務局に相談窓口を設置し、それぞれに担当者を置きます（防止規程第6条）。

担当者は所属長が指名し、相談があっ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りません。

設置校等	相談窓口
九州共立大学	九州共立大学総務課
九州女子大学・九州女子短期大学	九州女子大学・九州女子短期大学総務課
自由ヶ丘高等学校	自由ヶ丘高等学校事務室
九州女子大学附属折尾幼稚園	九州女子大学附属折尾幼稚園
九州女子大学附属自由ヶ丘幼稚園	九州女子大学附属自由ヶ丘幼稚園
九州女子大学附属鞍手幼稚園	九州女子大学附属鞍手幼稚園
法人事務局	法人事務局総務部総務課

相談窓口は、次のような場合にも広く相談に対応します。

- ・カスタマーハラスメントが現実には生じている場合
- ・カスタマーハラスメントが発生するおそれがある場合
- ・カスタマーハラスメントに該当するか否か微妙な場合

6 対応の基本的な流れ（防止規程第3条～第9条）

カスタマーハラスメントの疑いがある事案が発生した場合の基本的な対応の流れは、次の表のとおりです。各段階の詳細は「7 行為者に対する場面別の対応」以降で説明します。

段階	基本対応	関連条文
① 傾聴・確認	要求内容と事実関係を確認し、感情的に応酬しない。	防止規程第3条
② 限界線の設定	対応可能な範囲を明確に伝える。	防止規程第9条
③ 安全確保	危険があれば応援を求め、退避等を優先する。	防止規程第8条・第9条
④ 報告・相談	一人で判断せず、相談窓口及び管理職・所属長等へ速やかに報告する。	防止規程第6条・～第8条
⑤ 記録	被害を受けた者及び相談窓口担当者は、日時、場所、相手の発言・行為、対応経過を客観的に記録する。	防止規程第7条・第9条
⑥ 組織対応	必要に応じ、複数対応、窓口一本化、接触遮断、警告等を検討する。	防止規程第9条

7 行為者に対する場面別の対応（防止規程第3条・第9条）

（1）ご意見・ご指摘への対応

1. 相手の主張及び要望の内容を確認する。
2. 学園として回答できる事項とできない事項を整理して伝える。
3. その場で即答できない場合は、確認のうえ改めて回答する旨を伝える。
4. 対応の経過を記録する。

（2）過度な要求・威圧的な言動への対応

1. 要求内容と、問題となっている言動とを分けて整理する。
2. 学園として対応可能な範囲を簡潔に伝える。
3. 長時間に及ぶ場合は、対応時間の区切りを明確に伝える。（面談時間は1時間程度、最長2時間まで）
4. 同様の要求・説明の繰り返しが続く場合は、既に説明した内容であることを確認したうえで、対応の終了を検討する。
5. 一人で判断せず、速やかに管理職・所属長等へ報告し、複数対応への切替えを検討する。

（３）電話による長時間・執拗な要求への対応

1. 要求内容を確認し、対応可能な範囲を伝える。
2. 対応時間の目安（30 分程度）を踏まえ、区切りを設ける。
3. 同様のやり取りが繰り返される場合は、改めて連絡する旨を伝えて通話を終了することを確認する。
4. 管理職・所属長へ報告し、必要に応じて対応窓口の一本化を検討する。

（４）SNS等インターネット上の誹謗中傷への対応

1. 投稿内容を保存（スクリーンショット等）し、記録する。
2. 個人で反論や削除依頼等を行わず、管理職・所属長へ速やかに報告する。

（５）暴力・脅迫・不退去等犯罪に該当する行為への対応

1. 職員及び周囲の安全確保を最優先し、無理な説得や制止を行わない。
2. 周囲に応援を求め、必要に応じて退避する。
3. 犯罪に該当する行為があると考えられる場合は、警察への通報を検討する。
4. 法的な手続が必要な場合は、弁護士に相談する。

（６）記録

1. 対応の経過を後日の事実確認に活用できるよう、客観的な事実を中心に「様式 1 被害報告書」に記録する。

8 被害を受けた職員の保護等（防止規程第 8 条）

カスタマーハラスメントの事実が確認できた場合、所属長は、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又は複数の職員で対応する等、被害を受けた職員（以下「被害者」という。）に配慮する次に示す措置を速やかかつ適正に行います（防止規程第 8 条）。

- ・ その場で管理職に報告があった場合や管理職が現認した場合、管理職は、可能な限り当該職員を一人で対応させない。現場対応が困難な場合は所属長へ情報共有を行う等、当該職員の保護のために必要な対応を行う。
- ・ 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じる。
- ・ 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。

9 相談窓口担当者による記録の作成（防止規程第7条）

相談窓口担当者は、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します。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これを確認します（防止規程第7条）。

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りません。

確認した内容は、評価や感想ではなく、後日の事実確認に活用できるよう、客観的な事実を中心に「様式2 相談窓口担当者作成記録表」に記録します。

10 再発防止（防止規程第10条）

カスタマーハラスメントが発生した場合、学園は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じます（防止規程第10条）。

11 プライバシーの保護・秘密保持（防止規程第11条）

カスタマーハラスメントに関する対応に当たっては、被害者、行為者及びその関係者の名誉、人権及びプライバシーを十分尊重しなければなりません。職務上カスタマーハラスメントに関する情報を知り得た者は、当該事案の秘密情報を他に漏らしてはなりません（防止規程第11条）。

12 事務処理（防止規程第13条）

本マニュアルの運用に関する事務は、第一義的に相談を受けた担当者が所属する当該部署において処理し、法人事務局総務部総務課が統括します（防止規程第13条）。



現場対応に迷ったら・・・

現場での対応に迷った際の参考として、場面ごとの言葉遣いの例を示します。実際の状況に応じて活用してください。

場面	対応例
確認に時間が必要なとき	「確認のうえ、改めてご説明いたします。」
対応できない要求のとき	「そのご要望については、学園として対応することができません。」
長時間化したとき	「これまでにご説明した内容を踏まえ、本日の対応はここまでとさせていただきます。」
威圧的な言動が続くとき	「そのような言動が続く場合は、対応を継続することができません。」
複数対応へ切り替えるとき	「今後は担当者を変更し、複数名で対応いたします。」
録音するとき	「録音させていただきます」



やってはいけない対応

- ・ 職員個人の判断で、金銭、成績、推薦、卒業等について安易に約束すること。
- ・ 相手を挑発・侮辱する、感情的に言い返すこと。
- ・ 一人で長時間にわたり対応を継続すること。
- ・ 記録を残さず、口頭のみで処理すること。
- ・ 事案や相手方の情報を、関係者以外に広めること。
- ・ SNS等で事案や相手方に関する情報を発信すること。
- ・ 危険を感じているにもかかわらず、対応を継続すること。

☒ 対応チェックリスト

対応にあたって、次の項目を確認してください。

☒	確 認 項 目
☐	職員の安全は確保されているか。
☐	要求内容を正確に把握したか。
☐	問題となる言動を客観的に記録したか。
☐	一人で対応を継続していないか。
☐	管理職・所属長へ報告したか。
☐	相談窓口（担当者）へ相談したか。
☐	メール・録音等の証拠資料を保存したか。
☐	今後の対応窓口を明確にしたか。
☐	被害を受けた職員への配慮を行ったか。
☐	必要に応じて関係部署と連携したか。
☐	警察・弁護士への相談の要否を検討したか。
☐	名誉・人権・プライバシーに配慮したか。

※ 管理職および所属長は全ての項目を確認してください。

様式2 相談窓口担当者作成記録表

※本記録表は、相談窓口担当者が事実関係を客観的に記録するための様式です。評価・感想ではなく、事実を中心に記載してください。

※3から8まで（7を除く）は「被害報告書のとおり」と記載することもできます。

※14から16までは所属長が記載してください。

※作成後は「被害報告書」とあわせて所属部署で保管し、法人事務局総務部総務課に写しを提出してください。

作成年月日： 年 月 日

1. 相談窓口担当者（記録者）	所属： 氏名：	
2. 相談受付日時	年 月 日（ ） 時 分 ～ 時 分	
3. 被害を受けた職員	所属： 氏名：	
4. 被害発生日時	年 月 日（ ） 時 分 ～ 時 分	
5. 相手方（顧客等）	氏名： ☐ 学生・生徒・園児 ☐ 保護者 ☐ 地域住民 ☐ その他（ ）	
6. 被害発生場所・方法	☐ 来訪 ☐ 電話 ☐ メール ☐ その他（ ） 場所：	
7. 同席者・目撃者	☐ 無 ☐ 有（所属： 氏名： ）	
8. 相手方から受けた言動 ※（ ）に 具体的に記載	【身体的攻撃】	☐ 暴力・身体接触 （ ）
	【精神的攻撃】	☐ 脅迫的発言 ☐ 侮辱・人格否定 ☐ 誹謗中傷 ☐ 差別的・侮辱的発言 ☐ SNS等への投稿示唆 （ ）
	【威圧的言動】	☐ 大声・怒鳴り声 ☐ 高圧的態度 ☐ 物を投げる ☐ 机・ドア等を叩く ☐ 物を壊す （ ）
	【継続的言動】	☐ 同内容の電話・来訪 ☐ 話のすり替え・揚げ足取り ☐ 複数職員への繰返し要求 （ ）
	【拘束的言動】	☐ 退去を拒む ☐ 長時間の電話・面談 ☐ 長時間対応の要求 （ ）
	【過度な要求】	☐ 対応できない要求 ☐ 過剰な金銭・補償要求 ☐ 特別扱いの要求 ☐ 担当者交代の繰返し要求 （ ）

	【その他】	☐ セクシュアルハラスメントの可能性 ☐ ストーカー的行為 ☐ その他（ ）
9. 8の補足内容		
10. 対応の経過 (時系列で具体的に)		
11. 対応職員の影響	☐ 特になし ☐ 頭痛 ☐ 動悸 ☐ 吐き気 ☐ 不眠 ☐ 強い不安・恐怖 ☐ 精神的苦痛 ☐ 業務に集中できない ☐ 勤務に不安 ☐ 通常業務に支障 ☐ 他業務を中断 ☐ 他職員の対応が必要 ☐ 勤務継続困難 ☐ その他（ ） 具体的な状況：	
12. 証拠資料の有無	☐ 無 ☐ 録音 ☐ メール・書面 ☐ SNS等の記録 ☐ 周囲の職員からの聴取 ☐ その他（ ）	
13. 管理職・所属長への 報告	日 時： 年 月 日 時 分 報告先：	
14. カスタマーハラスメントへの該当性 (所属長記載)	☐ 該当する ☐ 該当しない ☐ 判断保留(理由：)	
15. 対応職員への配慮 (所属長記載)	☐ 担当者変更 ☐ 複数対応 ☐ メンタルヘルス相談 ☐ その他（ ）	
16. 今後の対応方針 (所属長記載)	☐ 接触窓口の一本化 ☐ 警告文の発出 ☐ 施設利用等の禁止 ☐ 警察への通報(検討/実施) ☐ 弁護士への相談(検討/実施) ☐ その他（ ）	
17. 備考		

確認欄	窓口担当者	管理職	所属長	法人総務課
(確認月日)	(/)	(/)	(/)	(/)