福原学園カスタマーハラスメント防止方針

令和８年９月４日
理　事　長　裁　定

学校法人福原学園（以下「学園」という。）は、カスタマーハラスメントに関し、以下のとおり方針を明確化し、職員、顧客等に対し、周知、啓発します。

１　定義等

（１）職員

学園が雇用する者及び派遣労働者を指します。

（２）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指します。

（３）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指します。

また、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、当該言動を受けた職員の問題行動の有無や内容・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）を総合的に考慮するものとし、就業環境を害する言動の判断に当たっては、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。

（４）カスタマーハラスメントの内容

カスタマーハラスメントの内容としては、以下のような例が考えられますが、これらの例に限られるものではありません。

・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（以下「業務等」という。）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）
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（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
・身体的な攻撃（暴行、傷害等）

・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮、人格否定、ＳＮＳ等の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）

2　基本方針

学園では、カスタマーハラスメントを禁止し、職員の安全及び就業環境を保持するため、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応します。

また、本方針及び「福原学園カスタマーハラスメント防止規程」を定め、職員に周知、啓発し、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、必要な体制を整備します。

3　相談窓口

学園では、各設置校及び法人事務局にカスタマーハラスメント相談窓口（以下「相談窓口」という。）を設置し、カスタマーハラスメントが現実に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、カスタマーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行います。

相談窓口の担当者は、相談者のプライバシー保護の観点を含め、相談を受けた場合の対応に必要な研修を受け、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、所属長にその旨を報告します。

4　被害を受けた職員への配慮

学園では、相談等によりカスタマーハラスメントの事実が確認された場合、所属長は、被害を受けた職員に配慮し、行為者に対応する担当者の変更や複数の職員での対応等、必要な措置を速やかかつ適切に講じます。

カスタマーハラスメントが発生し、その場で職員から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います。

カスタマーハラスメントによりメンタルヘルス不調となった職員に対しては、学園は相談対応等の措置を講じます。

学園は、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、啓発します。

5　行為者に対する対応

学園では、カスタマーハラスメントの行為者に対しては、原則として複数の職員で対応し、必要に応じて録音等を行い、客観的な記録を作成するよう努めます。

行為者との面談時間は１時間程度（最長２時間まで）とし、電話対応は３０分程度までとします。

カスタマーハラスメントが継続する場合又は特に悪質と考えられる場合には、管理職等の職員又は弁護士等への接触窓口の一本化、被害者への直接接触の遮断、警告文の発出、教育や施設利用の禁止等の対応を行います。

暴力、脅迫、不退去等の犯罪に該当する行為がある場合には、警察への通報を検討し、法的な手続きが必要な場合には弁護士へ相談します。

6　再発防止

学園は、カスタマーハラスメントが発生した場合、改めて本方針を周知、啓発し、必要な場合には再発防止措置を講じます。

7　プライバシーの保護等

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、行為者及び関係者の名誉、人権及びプライバシーを十分尊重します。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ません。

8　施行及び事務

本方針は、令和８年１０月１日から施行します。

本方針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。