○福原学園カスタマーハラスメント防止規程

令和８年学園規程第４号

施行：令和８年 10 月１日

（目的）

第１条　この規程は、学校法人福原学園（以下「学園」という。）の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す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定義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1)　職員とは、学園が雇用する者及び派遣労働者をいう。

(2)　顧客等とは、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。

(3)　カスタマーハラスメントとは、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。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、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する。

（対象となる行為の例）

第３条　この規程が対象とする社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例として、次に例示する。

(1)　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア　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）

イ　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）

ウ　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）

エ　不当な損害賠償要求

(2)　手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア　身体的な攻撃（暴行、傷害等）

イ　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）

ウ　威圧的な言動（暴言、怒鳴り声、机を叩く等の威嚇行為）

エ　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）

オ　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）

（学園の責務）

第４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、必要な体制の整備を行うとともに、その防止のための措置を講じる。

（方針の明確化及び周知）

第５条　学園は、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、啓発する。

（相談体制の整備）

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の窓口は、各設置校及び法人事務局のカスタマーハラスメント相談窓口（以下「相談窓口」という。）とし、職員に周知する。

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、適切な対応を行う。

３　相談窓口は、次の各号に掲げる部署に設置し、それぞれに担当者を置く。

(1)　九州共立大学総務課

(2)　九州女子大学・九州女子短期大学総務課

(3)　自由ケ丘高等学校事務室
(4)　九州女子大学附属折尾幼稚園
(5)　九州女子大学附属自由ケ丘幼稚園
(6)　九州女子大学附属鞍手幼稚園
(7)　法人事務局総務部総務課

4　担当者は、所属長が指名する。

5　担当者は、相談があった場合、直ちに所属長に相談があった旨を報告するとともに、次条に定める事実関係の確認を行う。

6　担当者は、相談を受け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らない。

（事実関係の確認）

第７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する。

2　担当者は、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それを確認するものとし、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、所属長にその旨を報告する。

（被害を受けた職員の保護等）

第８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、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。）に配慮する措置を速やかかつ適正に行う。

2　前項の定めにかかわらず、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う。

3　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。

4　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、啓発するものとする。

（行為者に対する対応）

第９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複数の職員で対応し、必要に応じ、ICレコーダー等による録音を行う等して、客観的な記録を作成するよう努めるものとする。

２　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分程度までとする。

３　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は、接触窓口を管理職等の職員又は弁護士等に一本化し、被害者への直接接触を遮断する、警告文を発出する、教育や施設利用を禁止する等の対応をとる。

４　暴力、脅迫、不退去等の犯罪に該当する行為がある場合は、警察に通報することを検討し、法的な手続きが必要な場合には弁護士へ相談する。

（再発防止）

第10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るものとする。

（プライバシーの保護等）

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らない。

２　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らない。

（周知）

第12条　学園は、この規程を職員に周知する。

（事務）

第13条　この規程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する。

（細則）

第14条　この規程に定めるもののほかカスタマーハラスメントの防止に関して必要な事項は別に定める。

附　則

この規程は、令和８年10月１日から施行する。