学校法人　飯塚学園

カスタマー・ハラスメント対策基本方針

～学園と家庭・地域とのより良い関係を築くため～

令和８年１０月

学校法人　飯塚学園

はじめに

学校法人飯塚学園は、建学の精神に基づき、幼稚園・小学校・中学校における一貫した教育・保育を通して、子どもたち一人ひとりの健やかな成長と豊かな学びを支えることを使命としています。その実現には、教職員が心身ともに健康で、安心して職務に専念できる環境が欠かせません。

本学園は、保護者・ご家族、地域の皆様、関係機関等から寄せられるご意見やご要望を、教育・保育活動や学園運営をより良くするための大切な機会として受け止め、誠実かつ丁寧に対応します。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動によって、教職員の人格や尊厳が傷つけられたり、心身の健康や職場環境、子どもたちの教育・保育環境が損なわれたりすることは、決して看過できません。

令和７年６月に労働施策総合推進法等の一部を改正する法律が成立し、令和８年１０月１日から、事業主にカスタマー・ハラスメント防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務付けられました。本学園は、同法および厚生労働省の指針等を踏まえ、本基本方針を定めます。

本方針は、正当な意見・要望や説明を求める行為を妨げるものではありません。教職員と保護者等が互いの立場を尊重し、建設的な対話を通じて信頼関係を築くことを基本としながら、カスタマー・ハラスメントに該当する行為には、学園として組織的かつ毅然と対応します。

第１章　目的と基本方針

１　目的

本方針は、学校法人飯塚学園（以下「本学園」という。）が設置・運営する幼稚園、小学校及び中学校において、保護者等からの正当な意見・要望には誠実に対応する一方、社会通念上許容される範囲を超える言動から教職員を守り、安心・安全な教育・保育環境及び職場環境を確保することを目的とします。

２　基本方針

- 教職員の安全と健康、尊厳を守り、安心して働くことのできる職場環境を確保します。
- 園児・児童・生徒の安全と健やかな成長、教育・保育活動の継続を最優先に考えます。
- 保護者等の正当な意見・要望には、事実を確認した上で、誠実かつ丁寧に対応します。
- カスタマー・ハラスメントに該当する行為には、個人で抱え込まず、複数名・組織で対応します。
- 必要に応じて、顧問弁護士、警察、関係機関等の外部専門機関と連携します。
- 本方針を教職員及び保護者等に周知し、研修や事例共有を通じて対応力の向上を図ります。

第２章　カスタマー・ハラスメントの定義と具体例

１　定義

本方針における「カスタマー・ハラスメント」とは、職場において行われる、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他本学園の事業に関係を有する者の言動であって、教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員の就業環境が害されることをいいます。電話、電子メール、SNS その他インターネット上で行われる言動も含みます。

なお、苦情や要望の内容が厳しいものであることのみをもって、直ちにカスタマー・ハラスメントと判断するものではありません。要求の内容、目的、手段、態様、頻度、継続性等を踏まえ、個別具体的に判断します。

また、障害のある方からの合理的配慮の提供に関する申出や、差別の解消・社会的障壁の除去を求める意思表明等は、それ自体をカスタマー・ハラスメントとみなすものではありません。関係法令を踏まえ、適切に対応します。

２　主な行為類型と具体例

類型	具体的な行為例
身体的・精神的な攻撃	暴力、物を投げる行為、暴言、侮辱、人格否定、脅迫、威圧的な言動、差別的な発言、土下座の強要等
過剰・不当な要求	合理的な理由のない教職員の解雇・異動要求、特定の教職員への謝罪や処分の強要、成績・評価・進級・入試等への不当な配慮要求、担任・クラス変更等の執拗な要求
時間的・場所的な拘束、業務妨害	長時間にわたる面談・電話の強要、執拗な連絡や繰り返しの来校、退去要請に応じない行為、授業・保育・行事・学園運営を妨げる行為
教育・保育上の専門的判断への不当な干渉	教育課程、保育内容、教材、指導方法、生活指導等について、合理的な説明を超えて一方的な変更や特別扱いを執拗に求める行為
プライバシー侵害・不適切な情報発信	教職員や園児・児童・生徒の個人情報を不当に聞き出す行為、無断撮影・録音等を用いた威圧、SNS 等での誹謗中傷・個人攻撃・虚偽情報の拡散
その他	匿名・偽名による執拗な要求、正当な理由のない金銭補償の要求、関係のない第三者への接触や圧力等

３　正当な意見・要望との区別

本学園は、保護者等からの相談、苦情、意見及び要望を大切に受け止め、必要な事実確認と説明を行います。例えば、教育・保育内容への疑問、子どもの安全や生活に関する相談、説明や改善を求める申入れは、その内容や伝え方が社会通念上相当な範囲である限り、カスタマー・ハラスメントには該当しません。

一方、要求の内容に妥当性がない場合、又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である場合には、正当な申入れの範囲を超えることがあります。判断に迷う場合は、教職員個人で結論を出さず、管理職に報告・相談します。

第３章　学園内の対応体制

１　組織的な対応

カスタマー・ハラスメントへの対応は、教職員個人に委ねず、学園として組織的に行います。初期対応を行った教職員は、行為の内容や程度にかかわらず、必要な範囲で速やかに管理職へ報告します。

- 一次対応：担任、学年主任、学級担任、担当教職員等が、可能な限り複数名で初期対応を行います。
- 二次対応：園長・校長・教頭等の管理職が状況を確認し、以後の対応方針、窓口、対応者を決定します。
- 法人対応：複数の学校・園にまたがる事案、重大事案、継続的な事案等は、理事長及び理事会と情報を共有し、法人として対応します。
- 外部連携：法的判断や安全確保が必要な場合は、管理職から理事長及び理事会に報告の上、顧問弁護士、警察その他関係機関と連携します。

２　対応の原則

- 原則として複数名で対応し、教職員一人に対応を継続させません。
- 相手の話を遮らずに要点を確認し、要求内容と事実関係を整理します。
- その場で即答・即決せず、必要に応じて「確認の上、改めて回答します」と伝えます。
- 対応の日時、場所、相手、発言・要求の内容、対応者、対応経過等を記録します。
- 必要に応じて、相手方に説明した上で録音等を行い、客観的な記録を確保します。
- 個人情報及び関係者のプライバシーを保護し、情報共有は対応に必要な範囲に限ります。
- 相談・報告を行った教職員や協力者に対し、それを理由とする不利益な取扱いを行いません。

３　相談窓口

教職員がカスタマー・ハラスメントを受けた場合、又はそのおそれがあると感じた場合は、速やかに所属する園・学校の管理職に相談してください。管理職に相談しにくい場合や管理職自身が関係する場合、又は法人全体での対応が必要な場合は、法人が別途指定する相談窓口に相談することができます。相談窓口の担当者、連絡先及び相談方法は、教職員に別途周知します。相談窓口は、相談内容に応じて必要な対応を行い、相談者のプライバシーに配慮します。

４　保護者等との連絡方法

保護者等との連絡は、原則として本学園・園・学校が指定する連絡手段及び窓口を通じて行います。教職員個人の SNS アカウントや個人連絡先を用いた連絡は、原則として行いません。緊急時その他やむを得ない場合は、管理職の承認を得るなど、学園が定める手続に従います。

連絡窓口、連絡方法及び緊急時の連絡体制を明確にし、保護者等に適切に周知します。

第４章　対応の基本姿勢と手順

１　段階的な対応

段階	対応内容
第１段階　受付・初期対応	複数名で話を聴き、相手の要望と事実関係を確認する。必要に応じて面談日時を設定し、対応記録を作成する。威圧・暴言等がある場合は、無理に対応を続けず管理職へ引き継ぐ。
第２段階　組織的対応	管理職が窓口となり、関係者から事実を確認する。学園・園・学校としての見解と対応方針を整理し、回答者・回答方法・回答時期を決める。必要に応じて理事長、理事会、顧問弁護士等と協議する。
第３段階　対応の制限・終了	要求に対する回答を尽くした場合や、暴言・脅迫・長時間拘束等が継続する場合は、対応時間・方法・窓口を限定し、又は対応を終了することがある。その理由と今後の連絡方法を、可能な範囲で明確に伝える。
第４段階　外部機関との連携	暴力、脅迫、不退去、器物損壊等、犯罪に該当する可能性がある場合や、教職員・子どもの安全確保が必要な場合は、警察等に相談・通報する。必要に応じて弁護士と連携し、法的措置を検討する。

２　初期対応の例

事案の状況に応じ、教職員は次のような対応を行います。危険が差し迫っている場合は、相手への説明よりも教職員及び子どもの安全確保を優先します。

- 時間拘束・繰り返し型：対応可能な時間や回答時期をあらかじめ伝え、長時間に及ぶ場合は、理由を説明して面談・電話を終了します。繰り返しの連絡が続く場合は記録し、管理職に引き継ぎます。
- 暴言・侮辱型：暴言等をやめるよう冷静に求めます。継続する場合は、対応を中断し、管理職に引き継ぎます。
- 威嚇・脅迫型：可能な限り複数名で対応し、危険がある場合は安全な場所へ退避し、管理職及び警察に相談します。
- 暴力・器物損壊型：教職員・子どもの安全を確保し、必要に応じて直ちに警察へ通報します。現場の状況や被害を記録します。
- SNS・インターネット上の誹謗中傷型：投稿等の内容、日時、URL、画面等を可能な範囲で保存し、個人で反論・応酬せず管理職に報告します。必要に応じて掲載先への削除申請、弁護士・警察等への相談を検討します。

電話・面談等による対応時間については、事案の内容や緊急性を踏まえ、適切に設定します。通常の面談・苦情対応については、電話・面談等の対応時間を 30 分程度、回答までの期間を３日程度と

することを一つの目安とし、対応時間の終了時や回答時期について、あらかじめ相手方に丁寧に説明します。

ただし、これらの目安を一律に適用することはせず、時間や回答時期のみを理由に機械的に対応を打ち切ることなく、事案の内容や状況に応じて適切に判断します。

３　対応を制限又は終了する場合の考え方

次のような場合には、状況を総合的に判断し、対応の継続が困難であることを伝えた上で、面談・電話等を終了し、又は今後の対応方法を制限することがあります。

- 同一内容の要求が繰り返され、学園として必要な説明・回答を既に行っている場合
- 暴言、侮辱、脅迫、威圧、差別的発言等が行われた場合
- 長時間にわたる拘束や執拗な連絡が続き、通常業務に支障が生じている場合
- 退去の要請に応じない、教育・保育活動や学園運営を妨げる等の行為がある場合
- 要求の内容又は手段・態様が社会通念上明らかに不相当である場合
- 教職員又は園児・児童・生徒等の安全や心身の健康に重大な影響が生じるおそれがある場合

対応を終了する際は、可能な限り、①学園としての回答・説明を行ったこと、②これ以上の対応を継続できない理由、③今後の連絡窓口や方法を伝えます。危険が差し迫っている場合は、説明よりも安全確保を優先します。

４　特に悪質な事案への対応

暴力、脅迫、著しい迷惑行為、過度な要求の反復等、特に悪質と判断される事案については、管理職及び法人が連携し、行為の中止を求める警告文・通知文書の発出、連絡方法・対応窓口の限定、施設への立入り・利用の制限、警察への相談・通報、顧問弁護士と連携した法的措置等を検討します。

施設への立入り・利用の制限等を行う場合は、事案の内容、危険性、必要性及び相当性を慎重に判断し、園児・児童・生徒の教育・保育を受ける権利、安全、健康、出欠等に必要な連絡や支援が損なわれないよう、代替の連絡方法等を確保します。

５　園児・児童・生徒への配慮

保護者等への対応を制限又は終了する場合であっても、園児・児童・生徒の教育・保育を受ける権利や日常の支援に不利益が生じないよう配慮します。必要な連絡は、管理職が指定する窓口・方法に限定し、出欠、健康、安全等、教育・保育上必要な事項を適切に取り扱います。子どもを保護者との連絡の仲介役として利用することは避けます。

第５章　教職員の保護と再発防止

１　教職員への支援

- カスタマー・ハラスメントを受けた教職員を孤立させず、管理職が速やかに状況を確認し、組織として支援します。
- 必要に応じて、担当者の交代、複数名対応、勤務上の配慮、休養の確保等を行います。
- 事案後は教職員の心身の状態を確認し、必要に応じて産業医、医療機関、相談機関等につなぎます。
- 相談・報告をしたことや、事実確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。
- 相手方の個人情報及び相談者・被害者等のプライバシーを適切に保護します。

２　研修・周知

- 本方針及び対応手順を全教職員に周知し、役割に応じた研修を実施します。
- 管理職は、事例を通じて初期対応、記録、報告・相談、対応終了の判断等を確認します。
- 必要に応じて、顧問弁護士等の外部専門家による研修・助言を受けます。
- 保護者等に対しても、本学園の基本的な考え方と相談・連絡の方法を適切に周知します。
- 教育・保育活動や保護者対応の説明不足、連絡方法の不明確さ等が事案の背景となっていないかを検証し、必要な改善を図ります。

３　記録の管理

対応記録、録音データ、関係資料等は、事実確認、再発防止及び必要な法的対応に備えるため、管理職が管理責任者を定め、アクセス権限を限定して適切に保管します。保管期間、廃棄方法及び共有範囲は、個人情報保護に関する学園の規程等に従って取り扱います。

４　方針の見直し

本方針は、関係法令・指針の改正、社会情勢、学園における対応状況等を踏まえ、必要に応じて見直します。

第６章　関係機関との連携

重大な事案や、学園内での対応のみでは解決が困難な事案については、管理職から理事長及び理事会に報告し、必要に応じて次の外部機関と連携します。

- 弁護士・顧問弁護士：法的な判断、通知文書の作成、対応終了の可否、損害賠償や差止め等の法的措置に関する助言を求めます。
- 警察：暴力、脅迫、不退去、器物損壊、つきまとい等、犯罪に該当する可能性がある場合や、緊急の安全確保が必要な場合に相談・通報します。緊急時は１１０番を利用します。
- 行政・関係機関：必要に応じて、福岡県、所管行政機関、関係する相談機関等に相談し、適切な助言・支援を受けます。

外部機関への相談・連携は、原則として管理職を通じて行います。ただし、生命・身体に危険が及ぶ緊急時は、この限りではありません。

附則

本方針は、令和８年１０月１日から施行します。

本方針に基づく具体的な対応手順、相談経路及び記録様式等は、別途定め、教職員に周知します。

【策定に当たって参照した主な法令・指針】

- 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（昭和 41 年法律第 132 号）
- 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）
- 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年厚生労働省告示第 51 号）
- 飯塚市立小中学校におけるカスタマーハラスメント対策について（飯塚市教育委員会）