

学校法人岩田学園 カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

令和8年9月1日

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の一部を改正する法律」第33条に等により、いわゆる「カスタマーハラスメント」への対応が新たに事業主の義務として位置付けられました。令和8年10月1日の施行に向け、学校法人においても学校現場で働く教職員等を保護する方針を明確化するため、以下の基本方針を制定し周知いたします。

学校法人岩田学園では、顧客等から頂くご意見やご要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、教育活動の向上に努めていると同時に、大変貴重なご意見やご要望を頂ける機会と捉えています。

一方で、顧客等からの言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。これらは、教職員の人格と尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、他の生徒、保護者への教育活動に深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当学園においては、カスタマーハラスメントを「顧客等から教職員に対する要求・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、教職員の就業環境を害するもの」と定義し、具体例として以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えています。

(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提供する教育サービス等と全く関係のない要求（性的な要求、教職員のプライバシーに関わる要求等）

イ 想定している教育サービス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・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、名誉毀損、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・早朝の連絡、長時間の電話等）

顧客等からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合、または特に悪質と考えられる場合は、接触窓口を管理職等の教職員、また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ります。

また、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、法的な手続が必要な場合には弁護士へ相談する等、厳正な対処をします。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた教職員へのケアを行うとともに、教職員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、学園全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。