学校法人別府大学におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

令和８年１０月１日
学校法人別府大学

学校法人別府大学（以下「本学園」といいます。）は、労働施策総合推進法や文部科学省「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」等に基づき、教職員に対する不当又は過度な要求、著しい迷惑行為等（いわゆるカスタマーハラスメント）に毅然と対応し、教職員の安全と人権を守ることを目的として、この基本方針を定めます。

本学園は、皆様から寄せられるご意見やご要望を大切にし、教育や学校運営等の改善に生かしてまいります。一方で、教職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を脅かす行為は、決して許されるものではありません。本学園と関係者の皆様がお互いに人格を尊重し、対話を大切にしながら、より良い教育・保育環境をともにつくっていけるよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

１．カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、保護者や地域住民等の言動であって、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員の就業環境が害されるものをいいます。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求の内容、目的、状況、言動の態様、頻度、継続性、教職員の心身の状況など、個々の状況に応じて総合的に判断します。

２．カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントに該当する行為には、例えば、次のようなものがあります。

（1）身体的な攻撃
（例）暴力、傷害、物を投げる、物を壊す等の行為

（2）精神的な攻撃・威圧的な言動
（例）脅迫、暴言、侮辱、中傷、人格を否定する発言、怒鳴る、机を叩く等の威嚇行為、土下座等を強要する行為、差別的、性的その他の不適切な言動

（3）過度な要求・不当な要求
（例）教育・保育等の業務上、対応することが困難又は不可能な要求、成績・卒業・進級・推薦等に関する不当な要求、学納金の減額、卒業・推薦の保証、担任の変更、不当な謝罪等を求める行為、過度なサービスを求める行為

（4）過度な拘束・執拗な言動
（例）長時間にわたる電話・面談等による拘束、同じ要求や説明を繰り返し求める行為、必要な説明を行った後も執拗に対応を求め続ける行為、不退去や居座り等の行為、深夜・早朝に繰り返し連絡する行為

（5）その他の行為

（例）教職員のプライバシーを侵害する行為、無断での撮影・録音、インターネットやSNS 等への誹謗中傷や個人情報等の投稿、その他教職員の就業環境や生活環境を害する迷惑行為

※これらはあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

３．カスタマーハラスメントへの対応

（1）本学園は、カスタマーハラスメントが発生した場合、教職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。

・ 必要に応じて複数の教職員で対応し、録音・録画等により記録を残します。

・ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を終了し、以後の対応をお断りすることがあります。

・ 必要に応じて、弁護士等の専門家と連携し、警告書の交付、施設等への立入りや利用の制限その他必要な措置を講じます。

・ 暴力、脅迫、不退去等の行為については、警察その他の関係機関に相談又は通報することがあります。

（2）本学園は、カスタマーハラスメントの被害を受けた教職員の安全及び心身の健康を守るため、必要な措置を講じます。

（3）本学園は、教職員に対して、カスタマーハラスメントに関する必要な啓発を行います。また、教職員自身も、学生・生徒・児童・園児及びその保護者、地域の皆様その他関係者の人格や尊厳を尊重し、相手の立場に配慮した適切な言動を心掛けます。

以上