学校法人進徳学園　カスタマーハラスメントの対応に関する規程

（目的）

第１条　この規程は、学校法人進徳学園（以下「学園」という）の職場におけるカスタマーハラスメントの対応に関し必要な事項を定め、もって教職員の正常な就労環境を確保することを目的とする。

（定義）

第２条　「職場におけるカスタマーハラスメント」とは、学園施設の内外で行われる保護者等の言動であって、学園が雇用する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であり、教職員の就業環境が害されるものをいう。

２　前項の「職場」とは、教職員が業務を遂行する場所を指し、当該教職員が通常就業している場所以外の場所であっても、当該教職員が業務を遂行する場所については、「職場」とする。

３　第１項に定める「保護者等」とは、生徒の保護者の他、顧客（今後サービスの利用等をする可能性がある潜在的な顧客も含む)、取引の相手方（今後取引する可能性のある者も含む)、学園施設の利用者及びその家族（今後利用する可能性のある者も含む)、学園施設の近隣住民、その他の学園の行う事業に関係を有する者を指す。

（保護者等によって行われる、職場におけるカスタマーハラスメント）

第３条　学園は、職場における健全な秩序および保護者等との良好な関係性を保持するために、保護者等の言動に注意を払い、職場内において保護者等による次に掲げる行為を認めない。ただし、保護者等からの苦情のすべてが職場におけるカスタマーハラスメントに該当するものではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当な申入れとして、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらない。

(1) 教職員等に権限のない事項等に関する不当な言動・要求等
(2) 教職員等として対応が困難である事項等に関する不当な言動・要求等
(3) 学内規程・各種手引き等に定められている内容や所定の手続を逸脱した要求又は明らかに合理性を欠く過剰な対応の要求等
(4) 過度な謝罪の要求や教職員等の処罰・異動・退職等の要求等
(5) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
(6) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、インターネット上における SNS 等への書き込み、盗撮・無断撮影・無断録音等）
(7) 威圧的な言動、継続的又は執拗な言動
(8) 拘束的な行為（長時間にわたる電話・窓口等での拘束、不退去・居座り、監禁等）
(9) 虚偽や誇張、話のすり替え、揚げ足取り、故意に誤解を招くような行動・発言
(10) その他前各号に準じる言動

（教職員及び理事長の責務）

第４条　教職員は、職場におけるカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、またはその兆候を感じるなどした場合には、速やかに理事長に相談するよう努めるものとする。相談を受けた理事長は行為者への対応を複数名で行うよう指示するとともに、担当者からの聞き取り、対応内容の記録等を基に事務局と連携して解決に向けての方針を検討する。

２　理事長は、部下である教職員が職場におけるカスタマーハラスメントを受けている事実を知りながら、これを黙認してはならず、設置校全体として対応にあたらなければならない。

３　教職員は、第１項の相談を行うことができない合理的な理由がある場合、事務局に直接相談することができる。

４　第１項の相談を受けた理事長は、当該設置校のみによる対応が困難な場合は、事務局に対応を引き継ぐものとする。

（事務局の対応）

第５条　前条第３項の相談又は第４項の引継ぎを受けた事務局は、問題解決のため、関係部署（行政機関及び外部の守秘義務を負っている専門家を含む。）と連携の上、事案の内容や状況に応じた適切な対応を行うこととする。

２　事務局は、前条の相談をした教職員その他の教職員などから事情を聴取することができる。

３　前項の聴取を求められた教職員は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。

４　事務局及び関係部署は、第１項の対応において、保護者等の言動が、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る場合には警察へ通報することとし、また、法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談する。

（適切な配慮）

第６条　カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、当事者及び関係者のプライバシーを尊重するとともに、相談をしたこと、または事実関係の確認に協力したことなどを理由として不利益な取扱いは行わない。

（再発防止）

第７条　学園は、カスタマーハラスメントが発生した場合において、事案の再発を防止するために必要な措置を行うものとする。

（改廃）

第８条　この規程の改廃は、理事長がこれを行う。

附　則

この規程は、2026 年 10 月 1 日から施行する。