

学校法人夙川学院 カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年9月25日策定

学校法人夙川学院（以下「本法人」という。）は、保育・教育関連事業に係る機関としての社会的責任と公共的使命を果たす上で、役員及び教職員（本法人が設置する学校園の教職員を含む。以下「教職員等」という。）の健康と安全を確保し、健全な職場環境と保育・教育・研究環境の維持向上に努めるためカスタマーハラスメントに対する本法人の基本方針をここに定めます。

I. カスタマーハラスメントに対する基本方針

- (1) 本法人（本法人が設置する学校園を含む。以下同じ。）では、学生・園児及びその保護者や地域住民等（以下「関係者等」という。）からの本法人に対する様々な質問や意見、不満や要望、苦情などで、その権利行使の範囲を逸脱した言動を行い、教職員等の人格又は尊厳を侵害し、就業環境を害する行為を「カスタマーハラスメント」と定義し、IIにその主な類型を示します。
- (2) 本法人では、苦情やクレームのうち、次のいずれかに該当する場合は、カスタマーハラスメントと認識し、断固としてこれを容認しません。
 - イ) 要求内容が妥当性を欠く場合
 - ロ) 要求手段や態様が社会通念上相当性を欠く場合
 - ハ) 教職員等の業務に重大な支障を与える、又は就業環境を害する場合
- (3) カスタマーハラスメントが発生した場合は、教職員等の安全と心身の健康を最優先し、組織的に対応するとともに、警察や顧問弁護士、行政機関等の外部機関と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。
- (4) カスタマーハラスメントが発生した場合は、教職員等が安心して業務に従事できる環境を整備するため、必要に応じて関係者等への注意喚起、対応制限、契約解除等の措置を講じるとともに、構内（園内）滞在や立ち入りをお断りすることがあります。
- (5) カスタマーハラスメントを抑止するために、関係者等との対応に関しては複数人での対応や、顧問弁護士を代理人とし一切を委任する対応、同時録音による対応を行うことがあります。

II. カスタマーハラスメントの類型

- (1) 時間拘束・反復型
長時間の電話や居座り、度重なる問い合わせ、申出・要求等を執拗に繰り返し、夜間・早朝の連絡など、その対応に教職員等が勤務時間外を含め長時間拘束され、業務に支障が出るもの
(例) ・頻繁な来訪や電話により、執拗に苦情を言う
・十分な説明を行った後も、同じ要求を繰り返す
・対応者の交代を要求し、同様の苦情を繰り返す
・業務に関係のない話をし続ける
・成績評価や単位不認定に納得がいかず、クレームを繰り返す
- (2) 身体的攻撃型
暴力、傷害、物品等の投てき、器物損壊、自傷他害の示唆・ほめかしなどにより、業務に支障が出るもの
(例) ・教職員等に物を投げつける
・教職員等を殴打したり、足で蹴ったり、腕をつかんだり、唾を吐くなどの行為

(3) 暴言・威嚇・脅迫型（精神的攻撃型）

暴言、罵声、脅迫的・侮辱的発言などにより、教職員等が委縮し、業務に支障が出るもの

- (例) ・大声で恫喝する
- ・人格を否定する発言や侮辱的な発言をする
 - ・粗探しをしたり、揚げ足を取って攻め立てる
 - ・SNS への掲載やマスコミ・議員等への情報提供をほのめかして脅す

(4) 権威型

正当な理由なく権威を振りかざして特別扱いを要求したり、文書等での謝罪や土下座を要求するもの

- (例) ・優位な立場を利用し、又はほのめかして、特別扱いを要求する
- ・「お前じゃ話にならん、理事長、学長（園長）を出せ」など上位者による対応を要求する
 - ・「担当教職員（担任）を代えろ」「女じゃダメだ」など不合理な理由で担当者の交代を要求する
 - ・「誠意を見せろ」と文書での謝罪を強要する。

(5) インターネット・SNS・ロコミでの誹謗中傷型

特定の教職員等を識別できる情報や業務への対応の様子をインターネット上等で公表するなど、教職員等のプライバシーを侵害し、又は業務の適正な遂行を妨げるもの

- (例) ・インターネット上等で特定の教職員等の氏名等個人情報を公開して非難する
- ・教職員等の顔や名札を撮影し、SNS に投稿する
 - ・教職員等とのやり取りを録画（録音）し、SNS に投稿する

(6) セクシュアルハラスメント型

教職員等を不快にさせる性的な言動を行うもの

- (例) ・性的な内容の冗談等、わいせつな言動や行為を行う
- ・業務に関係のない個人情報（住所、年齢、婚姻の有無等）を聞き出す
 - ・食事などに執拗に誘う、待ち伏せする
 - ・身体に触る

(7) 不当要求型

正当な理由もなく、不当な金銭補償・賠償要求、謝罪要求、教職員等の解雇・処罰要求、取引等における不当な圧力、抽象的要求、過度な要求等により、教職員等の業務に支障が出るもの

- (例) ・正当な理由もなく理事長、学長、園長名の謝罪文を要求する
- ・教職員等に「自宅に来て謝れ」と要求する
 - ・教職員等に「誠意を見せろ」「納得させろ」と抽象的に要求する
 - ・法令や契約に基づかない根拠のない返金や補償を要求する
 - ・提供できない過剰・過大な保育・教育の要求
 - ・資格が取れなかった、あるいは卒業できなかったので学費返還を要求
 - ・取引等において「応じられないなら価格を上げるぞ」や「納期を遅らすぞ」と不当な圧力をかける

※ 上記の(1)～(7)の類型はあくまでも目安であり、個別の事案ごとに、要求内容や手段・態様を丁寧に確認し、社会通念に照らして該当するかどうかを判断します。