

学校法人常磐大学におけるカスタマー・ハラスメントに関する基本方針

制定 2026年10月7日 常任理事会

1. はじめに

学校法人常磐大学（以下「法人」という。）では、厚生労働省「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2月26日）および文部科学省「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」（令和8年8月28日）に基づき、教職員（常勤、非常勤を問わない。）の安全かつ快適な就業環境を確保することを最優先とします。

法人の教職員は、創立者たる諸澤みよ先生の建学精神のもと、教育機関としての公共性を自覚し、誠実にかつ公正に業務を遂行しなければなりません。

正当なご意見・ご要望には真摯に対応し、業務改善・向上に繋がりますが、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、教職員を孤立させず、組織として毅然と対応します。

さらに、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部の専門家と連携の上、厳正に対処します。

本方針は、法人ウェブサイト等を通じて学内外に広く周知します。

2. 法人におけるカスタマー・ハラスメントの定義

法人では、カスタマー・ハラスメントについて、以下の通り定義します。

教職員の職場（キャンパス等）において行われる、

- ① 法人のステークホルダー（学生、生徒、園児・受験生及びこれらの父母等・家族・保証人、卒業生、寄付者、法人および法人が設置する各学校主催のイベントへの参加者、施設利用者、研究連携・社会連携における関係者、取引先の関係者、近隣住民等、法人の教育研究活動・事業活動における利害関係者全て）の言動であって、
 - ② 教職員が従事する職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、
 - ③ 教職員の就業環境が害されるものであり、
- ①から③までの要素をすべて満たすものをいう。

3. ステークホルダーによる社会通念上許容される範囲を超えた言動

「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の典型的な例は、以下のような行為を指しますが、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。

（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

- ①そもそも要求に理由がないまたは法人が設置する各学校における教育活動と全く関係のない要求

（例：性的な要求をすること。教職員の家庭や私生活に関する要求をすること）

- ②法人が設置する各学校の教育活動および学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの

（例：学生、生徒、園児の学校外での行動などに対する監視を要求すること。明らかに学校の責務とは言えない要求をすること）

③対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求

(例：修学旅行の費用等について、不合理な減額や免除を求めること。クラス替えや担任・担当教員の変更・退職を求めること)

④相当性を欠く賠償要求

(例：法人が設置する各学校における教育活動と無関係である不当な賠償要求をすること。授業単位の未修得や成績の低下を理由に賠償を要求すること)

(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

①身体的な攻撃(暴行、傷害等)

(例：殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。物を投げつけること。わざとぶつかること。つばを吐きかけること)

②精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)

(例：教職員を脅迫すること。教職員に対して人格否定や差別的な発言をすること(相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む)。SNS等へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。教職員を無断で撮影、録画、録音すること)

③威圧的な言動

(例：大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧すること。声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張すること)

④継続的、執拗な言動

(例：何度も電話し要求を繰り返したり、家庭訪問を何度も要求したりすること。同様の質問を執拗に繰り返し、文書等での回答を強要すること。同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。勤務時間外や教職員の自宅を訪れての謝罪等を強要すること)

⑤拘束的な言動

(例：長時間にわたる学校内での居座りにより、教職員の業務を妨げること。頻繁に長時間の電話を掛けて教職員を拘束すること。学校内施設からの不退去や不当な居座りを行うこと)

4. 法人における対応方針

「ステークホルダーによる社会通念上許容される範囲を超えた言動」が起きた場合には、以下の通り対応します。

<法人／常磐大学／常磐短期大学の場合>

①教職員は所属上長へ直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐ。

②可能な限り教職員を一人で対応させず、また、必要に応じて当該教職員に代わって所属上長が対応する。

③ステークホルダーとのやり取りについて、相手に断りを入れたうえで録音・録画する。また、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)等を遵守し、ステークホルダーの個人情報を適切に取り扱う。

④教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退室を求めたり、電話を切ったりする。

⑤部署等での対応が困難な場合においては、担当部署へ情報共有を行い、連携して対応を行う。

⑥必要に応じて法的な対応を検討する。

＜常磐大学高等学校／智学館中等教育学校／常磐大学こども園の場合＞

- ①教職員は学校管理職へ直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐ。
- ②可能な限り教職員を一人に対応させず、また、必要に応じて当該教職員に代わって学校管理職が対応する。
- ③ステークホルダーとのやり取りについて、相手に断りを入れたうえで録音・録画する。また、個人情報の保護に関する法律（平成15 年法律第57 号）等を遵守し、ステークホルダーの個人情報を適切に取り扱う。
- ④教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退室を求めたり、電話を切ったりする。
- ⑤学校での対応が困難な場合においては、法人の担当部署へ情報共有を行い、連携して対応を行う。
- ⑥必要に応じて法的な対応を検討する。

5. 「ステークホルダーによる社会通念上許容される範囲を超えた言動」発生後の措置等

- (1) 教職員から「ステークホルダーによる社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する相談の申し出があった場合、速やかに事実関係を確認します。
- (2) 「ステークホルダーによる社会通念上許容される範囲を超えた言動」がなされ、その結果、教職員の就業環境が害された事実が確認できた場合においては、速やかに当該教職員に対する配慮のための措置を適正に行います。
- (3) 教職員からの相談への対応または「ステークホルダーによる社会通念上許容される範囲を超えた言動」に係る事後の対応にあたっては、当該教職員等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じます。
- (4) 事後においては、改めて本方針を周知・啓発するなど、必要な再発防止に向けた措置を講じます。
- (5) 教職員が「ステークホルダーによる社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する以下の対応を行ったことを理由として、不利益な取扱いをしません。
 - ①「ステークホルダーによる社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関して相談をしたこと
 - ②事実関係の確認等の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと
 - ③都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求めまたは申請を行ったこと
 - ④調停の出頭の求めに応じたこと

【カスタマー・ハラスメント担当】

学校法人常磐大学 総務課

Tel :029-232-2611

mail: soumu@tokiwa.ac.jp