

学校法人武田学園カスタマー・ハラスメント防止規程

(目的)

第1条 この規程は、学校法人武田学園（以下「学園」という。）の職員が教育活動に専念できる環境を確保するため、関係者等からの著しい迷惑行為を防止し、発生時には組織として迅速かつ毅然とした対応を行うことで、職員の安全を守り、安定的な教育活動を促進することを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 職員とは、学園が雇用する者及び派遣労働者をいう。
- (2) 関係者等とは、学生・生徒・園児及びその保護者、卒業生、施設利用者、近隣住民、取引先、その他の外部関係者をいう。
- (3) カスタマー・ハラスメントとは、関係者等から職員に対する要求・言動であつて、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、職員の就業環境を害するものをいう。また、社会通念上許容される範囲を超えた言動の判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた職員の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、職員の属性や心身の状況、当該言動の行為者との関係性等）を総合的に考慮することとし、就業環境を害する言動の判断にあたっては、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることとする。

(対象となる行為の例)

第3条 この規程が対象とする社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例として、次に例示する。

- (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、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要求 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）

（学園の責務）

第4条 学園は、カスタマー・ハラスメントにより職員の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備を行うとともに、その防止のための措置を講じる。

（方針の明確化及び周知）

第5条 学園は、カスタマー・ハラスメントには毅然とした態度で対応し、職員を保護する旨の方針を明確化し、学園内外の関係者に周知する。

（相談体制の整備）

第6条 カスタマー・ハラスメントに係る職員からの相談に適切に対処するため、学園は各部門にカスタマー・ハラスメント相談窓口を設置し、職員に周知する。

- 2 カスタマー・ハラスメント相談窓口は、直属の部署長とする。部署長が当該事案の関係者である場合は部門長とする。
- 3 相談窓口では、カスタマー・ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、カスタマー・ハラスメントに該当するか否か明確でない場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行う。
- 4 相談窓口となった部署長（以下「担当者」という。）は、相談があった場合、相談者の意向及び事案の緊急性を踏まえ、速やかに部門長に報告するとともに、次条に定める事実関係の確認を行う。部門長が当該事案の関係者である場合は理事長に報告する。
- 5 担当者は、相談を受けた場合の対応について、相談者及び関係者のプライバシー保護並びに適切な相談対応に関する研修を受けなければならない。
- 6 担当者その他相談対応に関与した者は、相談者及び関係者のプライバシーに十分配慮し、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。
- 7 担当者は、相談内容及び対応経過について記録を作成し、関係法令及び学園の文書管理規程に従い適切に保管するものとする。

（事実関係の確認）

第7条 担当者は、内容に応じて関係部署と連携し、事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認する。

- 2 担当者は、必要に応じて相談者の周囲の職員からも事実関係を聴取し、録音・録画等の客観的な証拠があればそれを確認するものとし、相談者の周囲の職員は誠実に事実確認に協力しなければならない。
- 3 担当者は、必要に応じて行為者その他関係者から事情を聴取することができる。
- 4 担当者は、カスタマー・ハラスメントの事実が確認できた場合は、部門長にその旨を報告する。なお、重大な案件については理事長へ報告する。

（被害を受けた職員の保護等）

第8条 前条によりカスタマー・ハラスメントの事実が確認できた場合、部門長は、被害の内容や状況に応じ、行為者に対応する者の変更又は複数人に対応するなど、被害を受けた職員（以下「被害者」という。）に配慮する措置を速やか且つ適正に行う。

- 2 前項の定めにかかわらず、部門長は、カスタマー・ハラスメントが発生し、その場で職員から部門長に報告があった場合や部門長が現認した場合は、可能な限り当該職員を一人に対応させない等、当該職員の保護のために必要な対応を行う。
- 3 被害者がメンタルヘルス不調となった場合は、学園は相談対応等の必要な措置を講ずる。
- 4 学園は、カスタマー・ハラスメントに関し相談又は報告した職員に対し、それを理由として解雇その他不利益な取り扱いや不当な評価をしてはならず、この旨を職員に周知・啓発するものとする。
- 5 学園及び部門長は、カスタマー・ハラスメントへの対応を被害者個人に任せることなく、組織として対応するものとする。

(行為者に対する対応)

- 第9条 カスタマー・ハラスメントの行為者に対しては原則として複数の職員で対応し、必要に応じ、ICレコーダー等による録音を行う等して、客観的な記録を作成するよう努めるものとする。
- 2 行為者との面談時間は1時間程度（最長2時間まで）とし、電話対応は30分までとする。
 - 3 カスタマー・ハラスメントが継続する場合、又は特に悪質と考えられる場合は、接触窓口を管理職等の職員、又は弁護士等に一本化し、被害者への直接接触を遮断する、警告文を発出する等の方法により、法令及び学園諸規程の範囲内で必要な制限措置を講ずる。
 - 4 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する。また、法的な手続が必要な場合には弁護士へ相談する。

(再発防止・研修)

- 第10条 学園は、カスタマー・ハラスメントが発生した場合、改めてカスタマー・ハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には再発防止措置を講ずるものとする。

(周知)

- 第11条 学園は、この規程を学園内外の関係者に周知する。

附 則

この規程は、令和8年10月1日から施行する。