

学校法人佐藤学園 カスタマーハラスメント対応指針

1. はじめに（目的）

厚生労働省より『労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律』（令和7年法律第63号）が令和8年10月1日から適用され、文部科学省より通知されたことを受け、学校法人佐藤学園（以下「本法人」という。）は、本指針を制定する。

本指針は、学生、生徒（卒業生を含む）、保護者、施設の利用者、取引先、近隣住民その他の本法人の事業に関係を有する者（以下「学生生徒等・利用者」という。）からの社会通念上許容される範囲を超えた言動（以下「カスタマーハラスメント」という。）により、教職員の就業環境が害されることを防ぐため、本法人が講ずべき措置及び対処の方針を定めるものである。

2. カスタマーハラスメントの定義

本法人におけるカスタマーハラスメントとは、「①学生生徒等・利用者の言動であって、②業務の性質に照らし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（看過できない程度の支障が生じる）もの」で、①から③までの要素を全て満たすものをいいます。

【カスタマーハラスメントの一例】

- ・ 暴行・傷害等の身体的攻撃
- ・ 威嚇・脅迫・恫喝・強要・暴言・人格を否定する発言・個人を侮辱する発言等の精神的攻撃
- ・ 継続的・執拗な言動
- ・ 過剰なサービスの要求
- ・ 時間的拘束・場所的拘束（居座り）
- ・ 土下座等の謝罪の要求
- ・ 従業員等に関する処罰の要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ プライバシーの侵害
- ・ セクシャルハラスメント行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

厚生労働省・文部科学省からの通達を受け、悪質なカスタマーハラスメントに対して以下の対応をいたします。

- 組織としての対処

本法人は不当な要求及び行動や態度が不当な学生生徒等・利用者から教職員を守ります。

また、迷惑行為に対しては教職員個人で抱え込ませず、必ず上司や関係部門が介入し、組織として一元的に対処いたします。

- 毅然とした拒絶

不当な要求、過剰な要求は、毅然とした態度でお断りいたします。

- 関係の解消・対応の停止

悪質なカスタマーハラスメント、または不当な態度・要求を繰り返す学生生徒等・利用者とは、関係の解消ないし以降の窓口対応のお断り（施設からの退去請求や電話の切断を含む）等の対応をさせていただきます。

- 外部機関との連携

本法人が悪質と判断した場合には、直ちに警察へ通報、または学内弁護士及び顧問弁護士と連携のうえ、厳正に対処いたします。