2026 年 10 月
学校法人白百合学園　白百合学園

カスタマーハラスメントへの対応方針

学校法人白百合学園　白百合学園は、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）及び文部科学省「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、保護者等からの過剰な苦情・不当な要求には毅然とした態度で対応し、教職員を守ることを目的として、本方針を定めます。

１．本方針の対象となる言動の定義

学校等において行われる保護者や地域住民等の言動であって、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により、教職員の就業環境が害されるものを「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」と定義します。

なお、「保護者等の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は、以下のものがありますが、これらに限られるものではなく、個々の状況に応じて総合的に判断します。

① そもそも要求に理由がない又は学校の教育活動と全く関係ない要求
（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学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
（例：生徒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又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。クラス替えや担任の変更・退職を求めること）
④相当性を欠く賠償要求
（例：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。成績の低下を理由に賠償を要求すること）
⑤身体的な攻撃
（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）
⑥精神的な攻撃
（例：教職員に対して脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等をすること。ＳＮＳ等上へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。教職員を無断で撮影、録画、録音すること）

⑦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）

⑧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）

⑨拘束的な言動

（例：長時間にわたる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。校内施設からの不退去や不当な居座りをすること）

２．対応方針

(1)「保護者等の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。

① 教職員は管理職や相談窓口へ直ちに報告し、その場の対応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管理職が対応する。

③保護者や地域住民等とのやり取りについて、相手に断りを入れたうえで録音する。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、保護者や地域住民等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、学校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。

(2)特に悪質と考えられる場合には、以下の通り対応します。

①暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報する。

② 警告文を発出する。

③ 電話・面談ではなく、メールなど文書でのやり取りに切り替える。

④ 学校および学校関連施設、法人本部への出入りを禁じる。

⑤ スクールロイヤーや顧問弁護士に対応の代理を依頼する。

３．「保護者等の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「保護者等の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)「保護者等の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)教職員からの相談対応又は「保護者等の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当たっては、当該教職員等のプライバシー保護や秘密保持の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「保護者等の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、免職その他不利益な取扱いをしません。

・「保護者等の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
・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
・都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め又は申請を行ったこと
・調停の出頭の求めに応じたこと

以上