

カスタマーハラスメントに対する対応方針

学校法人履正社（以下「本法人」）は、中学校・高等学校・専門学校、スイミングクラブ及びスポーツアカデミーにおいて、生徒・学生・利用者の皆様が安心して学び、成長できる環境づくりに努めております。

同時に、教職員が心身ともに健やかに働き、教育・指導に専念できる職場環境を確保することも、質の高い教育・サービスを提供し続けるために欠かせないものと考えております。

令和8年10月1日より、事業主に「カスタマーハラスメント」への対応が法律上の義務として求められることとなりました（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）。本法人は、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年厚生労働省告示第51号。カスタマーハラスメント防止指針）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」を踏まえ、下記のとおり対応方針を定め、公表いたします。

学校・保護者・利用者の皆様は「共に生徒・学生を支えるパートナー」です

本法人が設置・運営する各施設と、保護者・生徒・学生・利用者及び地域の皆様は、いずれも学ぶ一人ひとりの健やかな成長を支える共通の立場にあるパートナーです。頂戴するご意見・ご要望には、真摯かつ誠実にお応えしてまいります。いじめや安全に関するご心配、障害のある方への合理的配慮のご相談を含め、ご意見・ご相談はこれまでどおりお受けします。本方針は、こうしたご意見・ご相談を妨げるものではありません。

一方で、下記のような社会通念上許容される範囲を超えた言動があった場合には、生徒・学生の教育環境と教職員を守るため、毅然とした態度で対応させていただきます。

社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

- ・そもそも正当な理由のない要求、教育活動と全く関係のない要求
- ・教育活動及び施設運営の範囲を超える対応を求めるもの
- ・対応が困難、または対応が不可能な要求
- ・社会通念に照らして相当性を欠く賠償要求
- ・身体的な攻撃（暴力、物を投げつける等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、暴言、名誉毀損、土下座の強要、SNS等への誹謗中傷の投稿等）
- ・大声・威嚇的な言動などの威圧的な行為
- ・執拗な電話・メール、繰り返しの同一要求などの継続的な言動
- ・長時間の居座りなど、教職員を拘束する言動

※上記に限らず、個々の状況に応じて総合的に判断いたします。

保護者・生徒・学生・利用者の皆様へのお願い

より良い関係を築いていくために、下記のご協力をお願いいたします。

- ・表現・声量：大声で怒鳴る、威圧するなどの言動はお控えください
- ・ご相談の時間：ご相談は原則、各施設の受付時間内をお願いいたします。過度に長時間のご相談はご遠慮ください。尚、ご相談のお時間は原則、お電話・ご面談とも 30 分以内とさせていただきます。
- ・要求内容：学校・施設として対応できないことがあることをご理解ください
- ・SNS 等：教職員や生徒・学生を傷つける SNS 投稿等はお控えください

該当する言動があった場合の対応

社会通念上許容される範囲を超えた言動が確認された場合、本法人は以下のような対応を行うことがあります。

- ・やり取りの録音・記録
- ・書面（メール等）でのやり取りへの切り替え
- ・施設への出入りの制限
- ・警察・弁護士等外部専門機関との連携
- ・その他必要な法的措置の検討

ご相談窓口

学校・施設運営に関するご相談は、各施設の窓口までご連絡ください。

制定日

本方針は、2026 年 9 月 28 日より施行しています。