学校法人中部大学カスタマーハラスメント防止ガイドライン（設置校共通）

１．目的と位置づけ

本ガイドラインは、「学校法人中部大学におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」（以下「基本方針」という。）の趣旨を踏まえ、学校法人中部大学（以下「学園」という。）が設置する中部大学、中部大学第一高等学校、中部大学春日丘高等学校及び中部大学春日丘中学校（以下「学校」という。）において、教職員が社会通念上相当と認められない要求又は不適切な言動に直面した際に、組織として一貫した対応を確保するための実務上の運用指針として定めるものである。

２．基本的な考え方

① 学生・生徒の成長を最優先に

学校は、学生・生徒の健全な成長と学修環境の充実を最優先として教育活動を行い、学園に関係する保護者、卒業生、地域住民、取引先企業、来訪者その他の者（以下「ステークホルダー」という。）は、その実現を支えるパートナーである。

② 相互尊重と誠実な対応

学校は、ステークホルダーから寄せられる意見や要望に対し、真摯かつ誠実に対応する。一方で、ステークホルダーにおいても、学校の教育目的及び制度上の限界を理解し、節度ある対応を行うことが求められる。

③ 社会通念を踏まえた誠実なコミュニケーション

学校及びステークホルダーは、社会通念に照らして相当と認められる範囲で、誠実かつ冷静な対話を基本とし、建設的なコミュニケーションを通じて課題解決を図る。

④ 教職員の安全と尊厳の確保

不当な要求や威圧的な言動から教職員を守ることは、教育機関としての重要な責務であり、健全な教育環境の維持に不可欠である。

３．カスタマーハラスメントの定義と行為例

本ガイドラインにおける「カスタマーハラスメント」とは、基本方針に定めるところに従い、ステークホルダーによる言動又は要求のうち、その手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境を害する行為をいう。

教育上又は運営上の正当な意見、苦情又は要望であっても、その態様、頻度、手段等により、結果として教職員の業務を著しく妨げ、就業環境を害する場合には、カスタマーハラスメントに該当することがある。

以下は、典型的な行為例であり、これらに限られるものではない。

① 暴言、威圧的な言動、人格否定的又は侮辱的な発言

② 執拗な電話、電子メール、訪問等による長時間又は反復的な拘束

③ 無断での録音・録画、SNS 等を用いた誹謗中傷

④ 要求内容の妥当性に照らして不相当な謝罪、補償、担当者変更等の要求

⑤ 教職員の私生活への過度な介入、追跡、私的接触の要求

⑥ 教育活動又は学校運営を著しく妨げる行為

なお、本ガイドラインにおいて学生・生徒はステークホルダーには含まれないが、学生・生徒による言動であっても、教育上の正当な意見又は申出の範囲を逸脱し、社会通念上許容される範囲を超える場合には、教職員の就業環境を害する行為として、本ガイドラインの趣旨を踏まえた対応を行うことがある。

４．初期対応と報告体制

① 冷静な対応と記録

・相手の主張を傾聴しつつ、感情的な対応を避け、冷静かつ丁寧に対応する。

・原則として複数の教職員で対応し、対応内容、日時、相手の言動等を記録する。

② 早期の報告と共有

・不当又は不適切な言動が認められる場合には、速やかに直属の上長又は管理職へ報告する。

・個人の判断で対応を継続せず、組織として対応することを原則とする。

③ 一次判断

・管理職は、行為の内容、頻度、影響等を踏まえ、対応方針を判断する。

・必要に応じて、学園又は外部専門家に相談する。

５．段階的対応の手順

対応は、行為の態様及び継続性に応じ、次の段階を目安として行う。

（第１段階）通常対応

・担当教職員及び管理職が連携し、誠実な説明及び対応を行う。

・対応時間や協議範囲を明確にする。

（第２段階）管理職主導による対応

・行為が継続する場合、管理職が対応の中心となる。

・連絡方法や対応時間の設定等、必要かつ相当な範囲で対応方法を調整する。

・学園へ報告し、助言を受ける。

（第３段階）外部専門家との連携

・悪質又は継続的な行為、教職員の安全に支障が生じるおそれがある場合には、弁護士等の外部専門家と連携する。

・必要に応じて、警察その他関係機関への相談又は通報を行う。

（最終段階）対応の終了等

・行為の中止要請を行ったうえで改善が見られない場合には、文書により対応の制限又は終了を通知し、必要に応じて法的措置を検討する。

対応例

要望・相談の受付

↓

【第１段階】日程調整(その場での対応は避ける)

↓

【第２段階】面談 1～2 回目(複数教職員で対応)

├── 解決 → 終了・経過観察

└── 継続 ↓（深刻な事態の発生を想定し、速やかに学園へ報告）

【第 3 段階】面談 3 回目(管理職中心、弁護士相談開始)

├── 解決 → 終了・経過観察

├── 継続 ↓

【第 4 段階】面談 4〜5 回目(専門家同席・代理人対応)

├── 解決 → 終了・フォローアップ

└── 継続 ↓

【最終段階】対応の制限・終了

├── 行為の中止要請(複数回)

├── 対応制限の予告(複数回)

├── 必要な範囲での対応の制限又は終了（文書通知）

└── 必要に応じ法的措置

6．記録と保存・情報共有

① 相談及び対応の経過は、適切に記録し、校内で共有する。

② 記録は関係職員のみが閲覧できるよう管理し、目的外利用及び第三者への漏えいを防止する。

③ 重要案件については、学園の定める様式により保存する。

7．教職員の安全確保と支援体制

① 教職員は、カスタマーハラスメントを受けた場合、速やかに上司又管理職に相談する。

② 管理職は、相談を受けた教職員の心理的負担に配慮し、必要に応じて警察、弁護士、行政機関その他の外部専門機関による支援を調整する。

③ 相談又は報告を行ったことを理由として、教職員に不利益な取扱いをしてはならない。

8．教育・啓発

① 学校は、必要に応じて、カスタマーハラスメント防止及び適切な対応に関する研修を実施する。

② 新任教職員に対しては、本ガイドラインの趣旨を周知する。

9．見直しと改定

① 本ガイドラインは、社会情勢、関係法令及び関係機関の指針等の動向を踏まえ、必要に応じて見直しを行う。

② 改定は、学園内の運営協議会等、所属長が協議する場において、学校共通の観点から行う。

附　則

1　本ガイドラインは、2026 年 4 月 1 日から施行する。

2　本ガイドラインは、学校共通の基本的枠組みを示すものであり、所属長は、当該校の実情に応じて、詳細な運用ルールを別途定めることができる。

学校法人中部大学カスタマーハラスメント事案報告書

1. 管理情報　　報告日　　年　　月　　日

報告番号		報告区分	☐ 第１報	☐ 第２報～	☐ 終了	☐ 再発 （No.　　）
所属校	☐ 法人	☐ 中部大学	☐ 中部大第一高校	☐ 中部大春日丘高校	☐ 中部大春日丘中学校	
部署・役職			氏名			

2. 事案の概要

発生日	2026　年　　月　　日　（　　）				
発生手段	☐ 対　面	☐ 電　話	☐ メール	☐ ＳＮＳ	☐ オンライン会議
	☐ その他（　　）				
関係者区分	☐ 保護者	☐ 卒業生	☐ 地域住民	☐ 取引先	☐ 来訪者
	☐ 不　明	☐ その他（　　）			
申出・要求の内容	1)				
	2)				
事実経過（時系列）	［記入例］YYYY/MM/DD HH:MM／手段／相手側の主訴／学校対応／証拠 ・ ・ ・				

行為類型（該当可能性）	☐ 暴言・威圧的言動	☐ 人格否定・侮辱	☐ 差別的・性的言動	☐ 脅　迫	☐ 長時間・反復連絡
	☐ 無断録音・録画又はデータの不適切利用（SNS公開・誹謗中傷等）			☐ 過度な謝罪・補償要求	
	☐ 担当者変更強要	☐ 合理性を欠く書面回答強要		☐ 教育活動・学校運営の著しい妨害	
	☐ 教職員の私的領域への過度な介入		☐ その他（　　）		
対　象	☐ 生徒安全	☐ 教職員安全	☐ 勤務環境	☐ 学校運営	☐ 施設・情報資産
影響度	☐ 低	☐ 中	☐ 高	☐ 緊急(段階省略・直ちに通報) → 理由：	

これまでの対　応（実施済み）	注意・警告：	☐ 口頭	☐ 文書警告	☐ 連絡手段限定	☐ 時間制限	☐ 窓口一本化
	対応制限：	☐ 一時停止	☐ 終了通知（写し添付）		☐ 入構制限	☐ 警備要請
	連携･共有：	☐ 校長	☐ 管理職	☐ 産業医・カウンセラー	☐ 警察	☐ 弁護士
今後の方　針（提案）	学校対応案　： 外部連携案　： 広報・法的措置　：					

教職員の安全・健康配　慮	配慮内容　：	☐ 窓口変更	☐ 時間外免除	☐ 同席配置
	心身負担　：	☐ 問題なし	☐ 軽度不調	☐ 療養・カウンセリング推奨
	産業医・カウンセラー　：	☐ 案内済み	☐ 希望無	☐ 日程調整中

（面談対象者・対応関係者 配付用／共通様式）

面談の進め方について

この面談は、学園において定めている基本方針および関係規程に基づく、関係者との面談に共通する取扱いとして実施しますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

1. 面談の目的

本面談の目的は、以下の事項を整理・確認することにあります。

- 事案に関する状況および経緯の整理
- 関係者の認識、現在の状況およびご意向の確認
- 関係規程を踏まえた今後の対応についての整理および検討

※ 本面談は、事実関係や状況を整理し、今後の対応を検討するためのものであり、この場において結論を確定するものではありません。

2. 面談体制

- 面談は、原則として複数名（2 名以上）の担当者により実施します。
- 必要に応じて、面談対象者の状況に配慮した体制とします。
- 進行上の理由から、原則として第三者の同席はご遠慮いただきます。

3. 面談時間

- 面談時間は、1 回あたり原則 60 分以内とします。
- 時間内で十分な確認ができない場合は、必要に応じて追加面談を設定します。

4. 録音について

- 面談内容の正確な記録および認識相違の防止のため、双方の同意を得たうえで録音を行う場合があります。
- 録音データは適切に管理し、本件対応以外の目的には使用しません。

5. 守秘義務および個人情報の取扱い

・ 面談で取得した情報は、関係規程に基づき厳重に管理します。

・ 事実確認、関係部署との共有、所定の手続に基づく検討が必要な場合を除き、無断で第三者に開示することはありません。

・ 関係者のプライバシー、名誉および人権に配慮します。

6. 対応範囲および対応の考え方

・ 本学園が関与・管理している事項を対象とします。

・ 既に学園内の手続として対応済みの事項については、原則として同じ内容について改めて判断を行うものではありませんが、現在および今後の環境改善や再発防止の観点から、必要に応じて状況を確認します。

・ 過去の経緯が現在の業務・学修・生活等に影響している場合は、その点も踏まえて対応を検討します。

7. 所定の手続等への付議について

・ 事案の内容や状況に応じて、関係規程に基づき、所定の手続または会議体等で検討を行うことがあります。

・ すべての案件が自動的に所定の手続等の対象となるものではありません。

8. 不利益取扱いの禁止

・ 本件に関する申出、協力、面談への参加等を理由として、不利益な取扱いを行うことはありません。

以上