学校法人精華学園 カスタマーハラスメントに対する基本方針

〔令和８年９月 10 日 理事会決議〕

1. はじめに

学校は、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を提供するとともに、生徒（学生）等の健全な成長を支援する役割を担っています。本方針は、保護者や関係者の皆様に対して、学校におけるカスタマーハラスメント(以下、カスハラといいます。)への対応方針を公表し、相互の信頼関係を築くことを目的としています。カスハラへの取り組みを通じて、教職員の保護と教育の質の向上を図り、それが最終的には子どもたちのより良い教育環境につながることを目指します。

学校は教職員の権利を守り、適切な労働環境を提供する義務があります。本方針は、これらの規定に基づいて策定されております。

2. カスハラの定義

本方針におけるカスハラとは、「保護者や関係者から教職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害する以下のような行為を指します。

〇暴言、威嚇、侮辱的な発言
〇長時間にわたる拘束
〇不当な謝罪要求
〇過剰で執拗な問い合わせや要求
〇社会通念上不当とみなされる行動や言動
〇不適切なプレゼントや贈答品の強要
〇プライバシー侵害行為
〇SNS やネット上での教職員や学校に対する誹謗中傷
〇明らかに教育活動を妨害する目的での苦情や要求
〇重大な結果を招く虚偽の情報提供
〇身体的な接触や威圧的な態度
〇事前アポイントなしで学校施設を訪問し、面談を求めるなど、業務を妨げる行為
〇学校からの要請を無視して施設から退去しない行為
〇その他、学校の業務に関して行われる著しい迷惑行為

＜具体的な例＞

〇暴言や侮辱
・「お前みたいなバカ教師が教えてるから、生徒（学生）がバカになるんだよ」
・「こんな簡単なこともできないのか、無能だ」
〇威嚇的な行動
・教職員を睨みつけたり、大声で怒鳴りつける
・写真や動画を無許可で撮影し始め、これを SNS に投稿すると主張する
・会議室や職員室で長時間居座り続け、何度も同じ話を繰り返して、要求を通そうとする
・物を叩き大きな音を立てる

・身体に危害を加える
・他の保護者らの悪い噂を広めるとほのめかす
〇不当な謝罪要求
・「土下座しろ」
・「何度でも全校生徒（学生）の前で謝罪しろ」
・「校長（学長）も一緒に謝りに来い」
・「悪いと思うなら一筆書け」「謝罪文をだせ」
〇執拗な問い合わせ
・一日に何度も同じ内容の電話やメールを繰り返す
・業務時間外や深夜にまで連絡を行い、回答を強要する
〇不適切なプレゼントの強要
・高価な贈答品を受け取るよう圧力をかける
〇教職員のプライバシー侵害
・家族構成や個人住所を執拗に尋ねる
〇SNS での誹謗中傷
・教職員の写真を無断で投稿し、名誉を毀損する発言を行う
・または、そのような発信を行うと主張する
〇教育活動の妨害
・授業中に不必要に教室を訪れ、活動を中断させる
〇虚偽の情報提供
・事実と異なる情報を広め、学校や教職員の信用を傷つける
〇身体的な接触や威圧
・教職員の腕を掴む、押しのけるなどの行為
〇無断訪問による業務妨害
・事前アポイントなしで職員室や校内施設を訪問し、業務を中断させる
〇退去要求への不応
・学校側が退去を求めても応じず、施設内で居座り続ける
〇実現不可能な要求・過大な要求
・「３日以内に回答文をよこせ」

※上記はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

3. 本方針の目的

〇教職員が安心して働ける環境を確保する
〇保護者や関係者の皆様と信頼関係を構築し、健全なコミュニケーションを促進する
〇カスハラ行為を未然に防止し、問題発生時には迅速かつ適切に対応する
〇教職員の負担を軽減し、教育の質を向上させる
〇生徒（学生）たちにより良い教育環境を提供する

4. カスハラ防止に向けた取り組み

(1) 保護者や関係者の皆様へのお願い

〇ご意見やご要望は、冷静かつ建設的にお伝えいただきますようお願いいたします。

〇学校や教職員への過剰な要求や威圧的な態度はご遠慮ください。

〇問題が発生した場合には、相談窓口を通じてご連絡ください。

(2) 学校の対応

〇保護者や関係者の皆様からのご意見やご要望を誠実に受け止め、公平かつ迅速に対応します。

〇真摯なご批判や苦情、改善案等については誠実に受け止め、問題解決に向けて積極的に取り組みます。

〇不当な要求や迷惑行為が発生した場合、事実確認を行い、必要に応じて適切な措置を講じます。

〇必要に応じて弁護士や警察などの専門機関と連携し、法的対応を含めた適切な措置を講じます。

〇問題行為の防止と迅速な対応のため、管理職を含む学校全体で組織的に対応します。

5. 問題行為への対応

カスハラ行為が確認された場合には、以下の対応を行います

〇行為者への注意喚起

〇必要に応じて、警察や弁護士など外部専門家と連携

〇問題が解決しない場合は、立ち入り禁止措置やその他の法的措置を検討

〇被害を受けた教職員の精神的ケアを優先し、必要に応じて専門カウンセリングを提供

6. 方針の周知

本方針は、保護者や関係者への説明会や学校ホームページを通じて広く周知します。また、方針についての質問があれば、学校の相談窓口までお問い合わせください。

7. 付則

本方針は、法律や条例の改正、学校を取り巻く環境の変化に応じて随時見直しを行います。

本方針は、2026 年 10 月 1 日より施行します。