

カスタマーハラスメント対応基本方針

学校法人上宮学園

上宮学園中学校・上宮高等学校・上宮太子高等学校

1. 目的

本学園は、生徒一人ひとりの成長と学びを支える教育活動を通じて、保護者・地域社会・上宮学園に係る全ての皆様との信頼関係の構築に努めています。

教育活動の充実のためには、教職員が安心して働くことのできる安全で健全な職場環境を確保することが不可欠です。一方で、近年、学校現場においても保護者や関係者等からの過度な要求や不当な言動により、教職員の就業環境や教育活動に支障を及ぼす事例が社会的な課題となっています。教職員が安心して働ける環境を守ることは生徒の教育環境を守ることにもつながります。

そこで、カスタマーハラスメントに対する本学園の基本方針を定めます。この基本方針は、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を整備するとともに、生徒の教育環境を保護し、かつ保護者や関係者皆様との健全で建設的な関係を維持することを目的として定めるものです。

2. 基本方針

本学園は、保護者や地域の皆様等からのご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、誠実に対応します。しかしながら、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言動に対しては、学園として毅然と対応し、教職員を守ります。

3. カスタマーハラスメントの定義

本学園では、保護者、受験生・受験生保護者、卒業生、地域住民、取引先その他学校関係者（以下「保護者等」という。）からの要求や言動のうち、

要求内容の妥当性にかかわらず、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境又は学校の教育・研究・運営環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

なお、学校運営や教育活動に関する正当な意見、要望、苦情、相談及び建設的な提案を妨げるものではありません。

4. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 身体的・精神的攻撃

- 暴行、傷害行為
- 机や壁を叩く、物を投げるなどの威嚇行為
- 暴言、人格否定、侮辱、誹謗中傷
- 差別的又は性的な言動

(2) 威圧的・脅迫的な言動

- 恫喝、威嚇、罵声、暴言、土下座の要求等の言動
- 「SNS で拡散する」「マスコミに知らせる」などを用いた不当な圧力
- 教職員やその家族への危害を示唆する言動
- 反社会的勢力との関係をほのめかす言動

(3) 継続的・執拗な言動

- 同じ要求や苦情の過度な繰り返し
- 頻繁な電話、メール、メッセージ等による連絡
- 何度も同一説明を求める行為
- 対応担当者の変更を執拗に要求する行為

(4) 拘束的な行為

- 長時間にわたる電話、面談
- 居座りや退去要請への不応
- 業務継続を妨げる行為

(5) 不当又は過剰な要求

- 正当な理由のない謝罪要求
- 土下座や職員の処分・退職要求
- 金銭補償の要求
- 特定生徒への過度な優遇措置の要求
- 学校の権限や責務の範囲を超える要求
- 業務時間外の対応や教職員個人への連絡を強要する行為

(6) プライバシー侵害・名誉毀損

- 教職員の個人情報の取得や公開
- 教職員を無断で撮影、録画、録音する行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 学校又は教職員の信用を著しく毀損する投稿

(7) その他不適切な行為

- ストーカー行為やつきまとい
- 教職員の私生活への介入
- その他、教職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

5. 本学園の基本姿勢

(1) 建設的な対話の重視

本学園は、保護者等からの意見や要望を真摯に受け止め、誠実な説明及び対話に努めます。

(2) 教職員の保護

教職員の人格と尊厳を尊重し、安全かつ安心して働ける環境を確保します。

(3) 組織的な対応

カスタマーハラスメントへの対応は教職員個人に任せず、学校組織として対応します。

(4) 毅然とした対応

社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、安易な妥協をせず、毅然と対応します。

6. カスタマーハラスメントへの対応

本学園は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、状況に応じて次の対応を行います。

- 面談、電話、メール等による対応の中断又は終了
- 以後の対応窓口の一本化
- 学校施設への立入り制限
- 文書による警告
- 顧問弁護士への相談及び対応の委任
- 警察その他関係機関との連携
- 民事・刑事上の法的措置

7. 教職員への支援

本学園は、教職員をカスタマーハラスメントから守るため、次の取組を行います。

- 本方針の周知、啓発、教職員への教育・研修
- 相談・報告体制の整備、相談等を理由とする不利益取扱い禁止の徹底
- 対応マニュアルの策定
- 発生後の迅速な事実確認、対応マニュアルに基づく対応
- 管理職による組織的支援
- 顧問弁護士等への相談体制の確保
- 必要に応じたメンタルヘルス支援
- 再発防止策の整備

8. 保護者・関係者の皆様へのお願い

本学園は、生徒の健全な成長という共通の目的のもと、保護者や地域の皆様をはじめ上宮学園に係る全ての皆様との協力関係を大切にしています。

教育活動の維持・向上につながる教職員の安全確保のため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

本学園は今後も、相互の信頼と尊重に基づく良好な関係の構築に努めてまいります。

制定日：令和 8 年 7 月 1 日制定

学校法人上宮学園

理事長 甲斐 龍二