

カスタマーハラスメント対応基本方針

令和8年10月1日

学校法人青雲学園
青雲高等学校
青雲中学校

1. 目的

学校法人青雲学園において、保護者や地域住民およびその他学校関係者（以下「保護者等」）の皆様は、生徒一人一人の健やかな成長を支えるという共通の立場に立つ、教育上の重要なパートナーです。

この方針は、保護者等の皆様との良好な信頼関係を築き、協働による「共につくる」学校運営を前提としながら、学園におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）を防止し、教職員の安全と尊厳を守り、教育活動に専念できる環境を確保することで、学園の教育の質の維持・向上を図ることを目的とします。

2. カスハラの定義

教職員に対する社会通念上許容される範囲を超えた言動（過剰な要求、暴言、威嚇的な行為、業務妨害、プライバシー侵害、誹謗中傷、および暴力等の不当な言動等）により、教職員の就業環境が害されるものをカスハラと定義します。

なお、言動が社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断にあたっては、言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、当該言動の行為者との関係性等を総合的に考慮します。

3. 基本姿勢

- (1) カスハラに対しては、教職員個人ではなく、組織として対応します。
- (2) 学園は、過剰な要求や不当な言動に対して、毅然とした態度で対応します。
- (3) 学園は、カスハラへの対応にあたり、関係部署とも緊密に連携を図ります。
また、必要に応じて、顧問弁護士、警察等にも協力を要請します。
- (4) 学園は、カスハラ対応の経過（日時、場所、担当者、言動の内容等）を客観的かつ具体的に記録し、関係者および関係機関と共有します。
- (5) 学園は様々な機会を通じて、保護者等に対し、教職員のカスハラ被害防止に向けた理解と協力を依頼します。
- (6) 学園は、教職員の指導に関する正当な意見や、学園に対する切実な要望、および建設的な提案等は、それが社会通念から逸脱しない態様で行われる限り、カスハラではないことを理解し、それらに対しては従来通り誠実かつ丁寧に対応します。

4. 対象となる言動

主に以下の具体的言動をカスハラの対象とします。なお、これらはあくまでも一例であり、カスハラがこの範囲に限定されるものではありません。

- (1) 教職員に対する社会通念を逸脱した要求
 - 【例】自分の子どもを試合に出場させるよう顧問に要求する。
 - 【例】特定の生徒を加害者と決めつけ、退学させるよう迫る。
 - 【例】管理職に対し、担任や顧問の即時交代を要求する。
- (2) 教職員に対する暴言
 - 【例】「お前は教員失格だ。今すぐ辞めろ」
 - 【例】「あんたにうちの子の担任が務まるわけがない」
 - 【例】「お前は若いから生徒になめられるんだ」

- (3) 教職員に対する威嚇的な行為
 - 【例】机を激しく叩いたり、ものを投げつけたりする。
 - 【例】大声で謝罪を迫ったり、土下座を強いたりする。
 - 【例】要求を聞かないとSNSに情報を流すなどと脅す。
- (4) 教職員に対する業務妨害
 - 【例】アポイントなしで職員室に立ち入り、退去を求めても応じない。
 - 【例】授業中に教室に侵入し、学習活動を中断させる。
- (5) 教職員に対するプライバシー侵害
 - 【例】年齢や家族構成、住所等をしつこく尋ねる。
- (6) 教職員に対するSNS等での誹謗中傷
 - 【例】画像を無断で投稿したり、悪意を帯びたコメントを掲載したりする。
- (7) 教職員への暴力や過度の身体的接触
 - 【例】腕をつかむ、突き飛ばす、体を触る。
- (8) 教職員に対する継続的または長時間にわたる執拗な要求やクレーム等
- (9) 教職員に対する不合理な金銭要求
- (10) その他、教職員の人格を攻撃する言動

5. 教職員への支援と研修の実施

- (1) 学園は、ハラスメントに関する相談員を任命して、その役割を教職員に周知し、教職員の誰もがカスハラについて気兼ねなく相談できる体制づくりを日常的に進めます。また、相談対応にあたっては、相談者のプライバシーを厳守するとともに、カスハラの相談や報告を行ったことを理由として、当該教職員に対して不利益な取扱いを行うことは一切ありません。
- (2) 学園は、カスハラの被害を受けた教職員の精神的・身体的な回復を図るための支援を行います。メンタル不調の兆候がある場合には、速やかに専門医を受診するよう促します。
- (3) 学園はすべての教職員に対し、職員研修を実施して、カスハラへの組織的対応力の強化を図ります。

6. 教職員の取組

- (1) 教職員は、日頃から適切な学習指導や生徒対応を行うとともに、保護者等に対して常に誠実かつ丁寧に接することで、信頼される学校づくりに努めます。
- (2) 教職員は、勤務中はもとより勤務時間外であっても、常に社会通念に則った行動に徹することで、保護者等からの信用を得るように努めます。
- (3) 教職員は、業務の受託業者に対して過剰な要求や不当な言動を行うことがカスハラにあたることを認識し、これらの行為を絶対に行わないよう徹底します。

7. 保護者等への周知と理解

- (1) この方針は、ホームページへの掲載や校務支援システムによる配信等により、すべての保護者等に周知し、教職員のカスハラ被害防止に向けた理解と協力を求めます。
- (2) 学園は、ホームページ等を通じて教職員に対するカスハラ防止を広く社会に訴えます。
- (3) 学園は、ホームページ等を通じて学校生活に関する情報発信に努め、生徒の健全な育成に向け、保護者等との良好な関係づくりに努めます。

以上