学校法人創志学園　カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日

1. はじめに

本学園は、学生・生徒の健全な育成と質の高い教育活動の実現を目指し、保護者や地域社会の皆様との信頼関係を大切にしております。皆様から寄せられる建設的なご意見やご要望は、教育環境の改善に資するものとして真摯に受け止めてまいります。

しかしながら、近年、教育現場において教職員に対する過剰な要求や不当な言動（カスタマーハラスメント）が社会的な問題となっております　。教職員が心身ともに健康で、安心して教育に専念できる環境を守ることは、結果として学生・生徒たちへの教育の質を維持・向上させることにつながります。「労働施策総合推進法」の改正、および国の指針を踏まえ、本学園では以下の通り基本方針を策定いたしました　。

2. カスタマーハラスメントの定義

本学園では、「学園施設の内外で行われる保護者等の言動であって、学園が雇用する教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであり、教職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となる行為の例

以下のような言動は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります（これらに限りません）。

・教職員等に権限のない事項等に関する不当な言動・要求等
・教職員等として対応が困難である事項等に関する不当な言動・要求等
・学内規程・各種手引き等に定められている内容や所定の手続を逸脱した要求又は　明らかに合理性を欠く過剰な対応の要求等
・過度な謝罪の要求や教職員等の処罰・異動・退職等の要求等
・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、インターネット上における SNS 等への書き込み、盗撮・無断撮影・無断録音等）
・威圧的な言動、継続的又は執拗な言動
・拘束的な行為（長時間にわたる電話・窓口等での拘束、不退去・居座り、監禁等）
・虚偽や誇張、話のすり替え、揚げ足取り、故意に誤解を招くような行動・発言

4. 基本的な対応姿勢

① 組織的な対応：カスタマーハラスメントが発生した場合、担当者個人に任せるのではなく、学校組織として毅然とした態度で対応します 。
② 対話の制限と終了：不当な言動が認められる場合には、その場での対応や協議を制限・終了させていただきます 。
③ 外部機関との連携： 悪質な場合や犯罪行為（脅迫・暴力等）と判断した場合は、速やかに警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、厳正に対応します 。
④ 教職員の保護：被害を受けた教職員に対しては、メンタルヘルスを含めた心身のケアや適切なサポートを提供します 。

5. お願い

本方針は、皆様からの正当な意見や相談を制限するものではありません。
学生・生徒の健やかな成長に向かって歩めるよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。