

学校法人城星学園

カスタマーハラスメント対応方針

1. はじめに

学校法人城星学園が設置するヴェリタス城星学園高等学校・城星学園小学校・城星学園幼稚園（総合スポーツ教育センターを含む、以下、学校等といいます。）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、園児・児童・生徒（総合スポーツ教育センター会員を含む）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（以下、保護者等といいます。）の皆様に対して、学校等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。）への対応方針として公表し、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。

また、学校等においてカスハラが発生した場合、行為者である保護者等に対して、教職員への行為を止めるよう要請するとともに、あらかじめ定めた対応方針に従い、退去要請や出入り禁止の通告等の対応を行うことが、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）に基づくカスハラの防止のために講ずべき措置の一環として求められております。

学校等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、上記の法律及び本法人が定めるカスタマーハラスメント防止規程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、保護者等から教職員に対し、その業務に関して行われる迷惑行為であって、就業環境を害する以下のような行為を指します。

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

3. 本方針の目的

- ・保護者等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
- ・子供たちにより良い教育環境を提供する
- ・教職員が安心して働ける環境を確保する
- ・教職員の負担を軽減し、教育の質を向上させる
- ・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

4. カスハラ防止に向けた取り組み

(1)保護者等の皆様へのお願い

- ・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。

(2)学校等の対応

- ・真摯なご批判や苦情、改善案等は誠実に受け止め、問題解決に向けて積極的に取り組みます。
- ・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
- ・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。
- ・発生した問題行為の防止と迅速な対応のため、管理職を含む学校等全体で組織的に対応します。

5. 問題行為への具体的対応

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。

- ・行為者への注意喚起
- ・必要に応じて、警察や弁護士など外部専門家と連携
- ・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
- ・カスハラ行為の対象となった教職員の精神的ケアのため、必要に応じて専門カウンセリングの機会を提供

6. 本方針の周知

本方針は、保護者説明会や学校等のホームページを通じて広く周知します。

7. 付則

本方針は、法律や条例の改正、学校等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。