令和８年 10 月１日

学校法人清真学園 カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

学校法人清真学園（以下「本学園」といいます。）は、「生徒の意欲を高め、学ぶ力をどこまでも深める教育の実践」を取組方針に掲げ、日々教育活動に取り組んでおります。

全国の教育現場においては、一部の保護者や外部の方による暴言、暴力、過度な要求その他の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）が発生し、教職員の人格及び安全を侵害し教育環境を損なう行為として問題になっています。こうした行為に対し、本学園としても厚生労働省の指針及び文部科学省のガイドラインに基づき本方針を定め、教職員の安全確保及び教育環境の維持を優先に適切かつ毅然とした対応に努めてまいります。

本学園におけるカスタマーハラスメントの定義

本学園に対する意見又は言動のうち、その内容の妥当性に照らして、当該要求の実現手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであり、その結果、教職員の職場環境又は教育研究環境が害されるもの。

本学園におけるカスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

・そもそも要求に理由がない又は学校における教育活動と関係のない要求（性的要求・私生活に対する要求）
・学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（合理的な理由のない過剰な要求、特別扱いの要求）
・相当性を欠く賠償要求（教育活動とは無関係である不当な賠償の要求）
・身体的な攻撃（暴力行為等の身体的な攻撃）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定等の精神的な攻撃、土下座を強要、SNS 等のインターネット上における教職員の個人情報の投稿や誹謗中傷行為）
・威圧的な言動（大きな声をあげる、執拗に責め立てる、高圧的に自らの要求をする行動）
・継続的、執拗な言動（長時間の叱責、繰り返しの連絡等による継続的かつ執拗な言動）
・拘束的な言動（不退去、長時間の居座り、電話での長時間拘束などの拘束的な行為）

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

本学園におけるカスタマーハラスメントへの対応

・本学園がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、以後の対応をお断りする場合があります。
・また、特に悪質（※）であると認められる場合には、警察、弁護士等の関係機関と連携の上、厳正に対処させていただきます。

（※ 教職員の生命・身体に危険が及ぶと判断される場合（暴力、脅迫等））

・発生したカスタマーハラスメントの事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を検討します。