

学校に対する過剰な苦情・不当な要求等に対する基本方針

翔洋学園高等学校では、厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」及び文部科学省「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン」に基づき、保護者や地域住民、その他学校関係者（以下「保護者等」という。）から寄せられる過剰な苦情や不当な要求等に適切に対応し、教職員の安全と尊厳を守るとともに、安心して働くことのできる職場環境を確保するため、本方針を定めます。

本校は、生徒の健全な育成と質の高い教育活動の実現を目指し、保護者等の皆様から寄せられる建設的なご意見やご要望を真摯に受け止め、教育環境の改善に努めてまいります。

一方、社会通念上相当な範囲を超える要求や、教職員に対する暴言・威圧的な言動、長時間の拘束等については、必要に応じて適切な対応を講じます。

なお、本方針は、正当な苦情・相談・要望等を一律に排除するものではありません。学校と保護者等が相互に尊重し、対話を重ねながら、生徒の健全な育成とより良い教育環境の実現に努めてまいります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

翔洋学園高等学校長 石田 進

1. 本方針の対象となる言動の定義

本方針の対象となる言動とは、保護者等の言動が、学校における教育活動や教職員の業務に照らして社会通念上許容される範囲を超え、そのことにより教職員の就業環境が害されるものをいいます。

なお、正当な苦情・相談・要望等を一律に排除するものではありません。言動の目的、態様、頻度、継続期間、教職員の業務への影響等を踏まえ、個々の状況に応じて総合的に判断します。

具体的には、次のような言動が該当する場合があります。ただし、これらに限られるものではありません。

(1) 正当な理由がない、又は学校の教育活動と関係のない要求

例：性的な要求をすること。教職員の家庭や私生活に関する要求をすること。

(2) 学校の教育活動・運営の範囲を著しく超える要求

例：生徒の学校外での行動について、学校による継続的な監視を要求すること。明らかに学校の責務とはいえない対応を求めること。

(3) 対応が著しく困難又は不可能な要求

例：修学旅行の費用等について、不合理な減額や免除を求めること。合理的な理由なく、クラス替えや担任の変更・退職を求めること。

(4) 相当性を欠く賠償要求

例：学校における教育活動と無関係な賠償を要求すること。成績の低下のみを理由として賠償を要求すること。

(5) 身体的な攻撃

例：殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。物を投げつけること。故意にぶつかること。つばを吐きかけること。

(6) 精神的な攻撃

例：教職員に対して脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座等を強要すること。
教職員を無断で撮影、録画、録音し、その内容をSNS等に投稿するなど、教職員のプライバシー、名誉等を侵害すること。

(7) 威圧的な言動

例：大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧すること。声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張すること。

(8) 継続的・執拗な言動

例：何度も電話し、要求を繰り返すこと。家庭訪問を何度も要求すること。同様の質問を執拗に繰り返し、文書等での回答を強要すること。同様の電子メール等を執拗に繰り返し送ること。勤務時間外や教職員の自宅を訪れて謝罪等を強要すること。

なお、上記の「何度も」「執拗に」等の判断に当たっては、回数や時間のみをもって一律に判断するものではなく、個々の状況を踏まえて総合的に判断します。

(9) 拘束的な言動

例：長時間にわたる校内での居座りにより、教職員の業務を妨げること。頻繁に長時間の電話をかけて教職員を拘束すること。校内施設からの不退去や不当な居座りをすること。

なお、上記の「長時間」の判断に当たっては、回数や時間のみをもって一律に判断するものではなく、個々の状況を踏まえて総合的に判断します。

2. 対応方針

(1) 本方針の対象となる言動があった場合には、以下のとおり対応します。

- ① 教職員は学校管理職へ速やかに報告し、対応について指示を受けます。
- ② 可能な限り教職員を一人で対応させず、必要に応じて学校管理職が対応します。
- ③ 保護者等とのやり取りについて、必要に応じて録音・録画を行うことがあります。録音・録画に当たっては、関係法令を遵守し、個人情報を適切に取り扱います。
- ④ 教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、退室を求める、電話を終了するなど、対応を終了する場合があります。

⑤ 学校での対応が困難な場合においては、必要に応じて、弁護士等への相談を含め、法的な対応を検討します。

(2) 特に対応が必要と認められる場合には、以下のとおり対応します。

- ① 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報することがあります。
- ② 警告文を発出することがあります。
- ③ 電話・面談ではなく、メールなどの文書によるやり取りに切り替えることがあります。
- ④ 学校の安全確保及び教育活動への支障防止のため、必要かつ相当な範囲で、学校への立入りを制限又は禁止することがあります。
- ⑤ 顧問弁護士等に対応を依頼することがあります。

3. 発生後の措置等

- (1) 教職員から、本方針の対象となる言動に関する相談の申出があった場合は、速やかに事実関係を確認します。
- (2) 本方針の対象となる言動により、教職員の就業環境が害されたことが確認された場合には、当該教職員の安全と心身の負担に配慮し、必要な措置を講じます。
- (3) 相談への対応及び本方針の対象となる言動に係る事後の対応に当たっては、当該教職員等のプライバシーを保護するため、必要な措置を講じます。
- (4) 事後においては、改めて本方針を周知・啓発するなど、必要な再発防止に向けた措置を講じます。
- (5) 教職員が、次のいずれかの行為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いません。
 - ① 本方針の対象となる言動に関して相談をしたこと。
 - ② 事実関係の確認等の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと。
 - ③ カスタマーハラスメントに該当する事案について、事業主が適切に対応しないため、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め又は調停の申請を行ったこと。
 - ④ 当該調停への出頭の求めに応じたこと。

令和8年9月25日制定

翔洋学園高等学校