獨協学園　獨協埼玉中学高等学校

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

本校は、生徒一人ひとりの成長を支える教育活動を円滑に行うため、教職員が安心して職務に専念できる環境の整備を重要な責務と考えています。保護者・在校生・受験生・卒業生・地域住民等から寄せられるご意見やご要望は、学校運営の改善に役立つ貴重なものとして真摯に受け止めます。一方で、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動は、教職員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、学校全体の教育活動に重大な支障を及ぼします。本校は、カスタマーハラスメントを容認せず、教職員の安全と尊厳を守るため、組織として毅然とした対応を講じます。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

本校におけるカスタマーハラスメントとは、保護者、在校生、受験生、卒業生、地域住民その他による要求・言動のうち、「要求の内容に妥当性を欠くもの」または「妥当性があっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」であり、教職員の就業環境や教育活動が阻害される行為をいいます。 具体的には以下のような行為を指します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下は例示であり、これらに限りません。

行為別	具体的な行為
威圧的・攻撃的言動	・大声による威嚇や恫喝、人格を否定する発言 ・暴言、侮辱、差別的発言 ・机を叩く、物を投げる等の威嚇行為
過度または不合理な要求	・合理的理由のない謝罪や処分要求 ・学校の権限を超える要求 ・特定生徒への不当な対応要求 ・評点の不当な変更要求、担任や顧問等の不当な交代要求 ・授業内容・指導方法、生活指導方針（校則運用）など、学校の教育的裁量に対する過度な干渉

長時間拘束および時間外の強要	・電話や面談の長時間化（電話 30 分、面談 1 時間を超える過度な拘束） ・勤務時間外（夜間・早朝・休日等）における不当な対応要求 ・繰り返しの電話やメール ・退去要請後も居座る行為
プライバシー侵害	・教職員個人情報の開示要求 ・教職員宅への訪問 ・個人連絡先への執拗な連絡
SNS 等による誹謗中傷	・教職員個人への誹謗中傷や個人が特定できる情報等の拡散 ・事実に基づかない情報や名誉を毀損する発信
その他	・セクシュアルハラスメントやストーカー行為 ・その他教職員の安全や尊厳を害する行為

3. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、当校では以下の対応を実施します。

- 組織的対応の徹底
  教職員個人での対応にとどめず、組織全体として毅然と対応します。
- 面談・電話の終了
  暴力や著しい威圧、長時間の執拗な不退去、所定の上限時間を超える長時間の拘束、勤務時間外の執拗な要求等がある場合は、対応を打ち切らせていただきます。
- 外部機関との連携
  悪質な行為や法令違反（不退去罪、威力業務妨害罪、脅迫罪等）の疑いがある場合は、顧問弁護士や警察等の外部機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

4. 健全な環境維持に向けた取り組み

本校では、未然防止および適切な対応のために以下の取り組みを強化してまいります。

- 本方針の公表および姿勢の明確化
- 教職員向けの手順策定・研修および周知・啓発
- 外部専門機関（弁護士・警察等）との連携体制の構築

本校はまず、合理的かつ建設的な対話を通じた解決に努めます。健全なご意見・ご要望は今後の教育改善に資するものとして積極的に受け止めます。学校に関わる皆様が互いに尊重し、すべての生徒の健全な成長を守り、皆様と連携しながら安心・安全な教育空間を形成していくため、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

本方針は、法律や条例の改正、学校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 月より施行します。