2026 年 10 月 1 日
学校法人大森学園

カスタマーハラスメントへの対応指針

大森学園高等学校は、「社会に貢献できる有為なる人材を育成する」という建学の精神のもと、全ての生徒たちが安心して学べる環境を保障するために、日々教育活動に取り組んでおります。保護者や地域の皆様から寄せられるご意見・ご要望は、教育の改善にとって大変貴重なものであり、真摯に受け止めてまいります。一方で近年、学校現場においても、保護者や地域住民等による教職員への過剰な要求や不当な言動が深刻な問題となっています。これらは、教職員の精神的な負担を増大させ、教育活動の質の低下を招きかねない重大な問題であり、決して容認できるものではありません。

こうした行為に対しては「カスタマーハラスメント」と定義し、教職員・生徒の安全と教育環境の維持を最優先に、適切かつ毅然とした対応を講じてまいります。具体的には以下のような行為を想定しています。これらはあくまでも一例であり、これらに限定されるものではありません。

【身体的な攻撃】
拘束的な言動、ものを投げたり、突飛ばしたりなどの暴力行為
【精神的な攻撃】
威圧的な言動、人格を否定するような言動、侮辱行為
暴言、誹謗中傷行為
差別的な言動、性的な言動、名誉棄損
長時間にわたる執拗な言動・行為（電話対応含む）、繰り返しの対応できない要求
大声で怒鳴るなど脅迫・威嚇行為
【過剰・過大な要求】
本校が提供できない過剰・過大な教育や対応の要求
法令、契約に基づかない根拠のない金銭や補償の要求
【プライバシーの侵害】
正当な理由なく教職員の個人情報を聞き出そうとする行為
教職員の情報を SNS に投稿するなど教職員のプライバシーを侵害する行為
【匿名・不正な手段】
匿名・偽名による不適切な要求、SNS などでの誹謗中傷・虚偽情報の拡散行為

※対応内容は録音等の適宜の方法により記録し、組織として対応します。

万が一、上記のような行為が確認され、合理的かつ建設的な対話で解決できないと判断した場合には、警察や弁護士など外部の専門機関と連携し、対応してまいります。

以上