

令和 8 年 10 月 1 日

保護者殿

学校法人堀越学園
穎明館中学高等学校

保護者対応に関する基本方針 (カスタマーハラスメント防止方針)

◇はじめに

本校は、「国際社会に羽ばたく真のリーダーの育成」という教育目標のもと、生徒一人ひとりが安心して学び、健やかに成長できる教育環境の実現を目指しております。そのためには、生徒・保護者・学校が互いに信頼し、尊重し合いながら協力して教育活動を進めることが何より重要であると考えています。

保護者の皆様からいただくご意見やご要望は、学校運営をより良くするための貴重なものとして受け止め、誠実かつ丁寧に対応いたします。

一方、近年、社会全体において、顧客等による著しく不当な要求や言動（いわゆるカスタマーハラスメント）が、就業環境を悪化させる深刻な問題となっています。本校では、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を守ることが学校の重要な責務であると考えており、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動については、以下の通り「カスタマーハラスメント」として組織的に対応いたします。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

◇基本方針

本校は、保護者の皆様との対話を大切にし、教育活動に関するご意見やご要望には誠実に対応します。しかしながら、教職員の人格や尊厳を傷つける行為、教育活動に重大な支障を及ぼす行為については、生徒の教育環境を守るため、学校として毅然と対応します。

◇保護者の皆様へお願い

円滑な学校運営のため、次の事項についてご理解とご協力をお願いいたします。

1. ご意見・ご要望について

お子様に関する心配ごとは、お早めにご相談ください。ご意見やご要望は、内容を確認した上で適切な担当者が対応いたします。

必要に応じて校内で協議を行うため、その場で回答できない場合があります。

また、事実確認に時間を要する場合には、後日改めて回答させていただきます。

2. 面談について

面談はあらかじめ日時を指定して、平日の放課後など、教育活動への影響が出ない範囲で実施いたします。面談の時間は、原則として30分程度（状況に応じて60分程度まで）を目安とさせていただきます。

基本的に複数の教職員が対応し、必要に応じて管理職や弁護士等の専門家が同席する場合があります。

3. 電話対応について

電話によるご相談は、内容を確認しながら対応いたします。

長時間にわたる電話につきましては、改めて面談や文書での対応をご案内する場合があります。

4. 記録について

お互いの発言を正確に確認するため、面談や電話の内容を録音させていただく場合があります。録音を行う場合には、事前にその旨をご案内いたします。

◇ご遠慮いただきたい行為

教職員の安全や教育活動に支障を及ぼすため、次のような行為はご遠慮くださいますようお願いいたします。

- ・ 大声や威圧的な言動
- ・ 暴言や人格を否定する発言
- ・ 長時間にわたる電話や面談
- ・ 同一内容について繰り返し説明を求める行為
- ・ 土下座や過度な謝罪を求める行為
- ・ 教職員個人への処分や解雇を要求する行為
- ・ 金銭その他の不当な要求
- ・ 業務時間外の対応を強く求める行為
- ・ 教職員への付きまとい、待ち伏せ
- ・ 校内における無断での録音・録画・撮影や、その内容を公開する行為
- ・ SNS 等への誹謗中傷や虚偽情報の発信
- ・ その他、教育活動に著しい支障を及ぼす行為

◇学校の対応

上記のような行為が確認された場合には、学校は状況に応じて次の対応を行います。

- ・ 担当者から管理職対応へ変更します。
- ・ 電話や面談を終了する場合があります。
- ・ 文書でのやり取りへ変更する場合があります。
- ・ 校内への立入りをお断りする場合があります。
- ・ 学校法人本部、顧問弁護士、警察等の関係機関へ相談する場合があります。
- ・ 生徒の教育環境を守るために必要な措置を講じます。

◇本校が大切にすること

本方針は、保護者の皆様との対話を制限することを目的とするものではありません。

保護者の皆様からの率直なご意見などは、学校にとって大切なものです。

学校と保護者が互いを尊重し合い、生徒の健やかな成長という共通の目的に向かって協力していくことが、より良い教育につながると考えています。

今後とも、本校の教育活動へのご理解とご協力をお願い申し上げます。