

学校法人博多学園

カスタマーハラスメント(過剰な苦情・不当な要求等)に対する方針

学校法人博多学園では、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」(令和8年2月26日)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」(令和8年8月28日)に基づき、保護者等からの過剰な苦情・不当な要求には毅然とした態度で対応し、教職員を守ることを目的として、本方針を定めます。

1 本方針の対象となる言動の定義

学校等において行われる保護者や地域住民等の言動であって、教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員の就業環境が害されるものを「社会通念上許容される範囲を超えた言動」と定義します。

2 社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

- ①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全く関係のない要求
- ②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
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④相当性を欠く賠償要求
- ⑤身体的な攻撃
- ⑥精神的な攻撃
- ⑦威圧的な言動
- ⑧継続的、執拗な言動
- ⑨拘束的な言動

3 本学園の取組

本学園は、教育・保育内容や学校運営に関するご意見・ご要望を一律にカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。過剰な苦情・不当な要求等に関しては、対応手順に従って状況に応じて外部機関と連携して対応いたします。

4 保護者・関係者の皆様へのお願い

子どもたちの健やかな成長を支えるためには、保護者や地域住民等と相互の信頼関係を構築し、連携・協働しながら教育活動の充実を図っていくことが大切です。本方針の趣旨をご理解いただき、教職員が安心して職務に専念できる環境づくりにご協力くださいますようお願い申し上げます。

令和8年10月1日

学校法人博多学園

理事長 八尋 太郎