

学校法人清教学園 過剰な苦情・不当な要求等に対する基本方針

「学校法人清教学園」（以下、「学園」という。）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）および文部科学省「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、学園への過剰な苦情・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

学園または学園に就業する教職員に対して行われる言動であって、学校運営や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。

なお、「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の典型的な例としては、以下のものがありますが、これらに限られるものではなく、個々の状況に応じて総合的に判断します。もちろん、健全なご意見やご要望については学園の今後の教育改善に資するものとして積極的に受けとめさせていただくということについては、これまでと変わるところはありません。

- ①そもそも要求に理由がないまたは学校における教育活動と全く関係のない要求
（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学校の教育活動および学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
（例：生徒の学校外での行動などに対する監視を要求すること。明らかに学校の責務とは言えない要求をすること）
- ③対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
（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。クラス替えや担任等の変更・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である不当な賠償要求をすること。成績の低下を理由に賠償を要求すること）
- ⑤身体的な攻撃
（例：殴る、蹴る、叩く等の暴行や身体的ハラスメントを行うこと。物を投げつけること。わざとぶつかること。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、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等を行うこと。SNS 等上へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。教職員を無断で撮影、録画、録音すること。教職員に対するセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、他のハラスメント、つきまとい行為を行うこと）
※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称）
- 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：何度も電話または来校して要求を繰り返したり、家庭訪問を何度も要求したりすること。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りつけること。勤務時間外や教職員の自宅等を訪れての謝罪等を強要すること)

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掛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事)

⑩そのほか、学園の方針や判断を一方的に否定し、教育活動や学校運営に対する過度な干渉や教職員の裁量を侵害する一切の言動など

2. 対応方針

(1)「社会通念上許容される範囲を超えた言動」が起きた場合には、以下の通り対応します。
なお、いかなる対応を行う場合も、教育機関として、生徒たちの状況や立場も考慮しながら対応を進めるものとします。

- ①教職員は学校管理職または相談窓口へ直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐ。
- ②可能な限り教職員を一人で対応させず、また、必要に応じて当該教職員に代わって学校管理職等が対応する。
- ③当該の言動におけるやり取りについては、公正な対応を行うために、原則として、録音する。また、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守し、当該の言動の当事者および関係者等の個人情報を適切に取り扱う。
- 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、一定の時間の経過をもって退室を求めたり（60 分を限度とする）、電話を切ったりする（30 分を限度とする）。
- ⑤学校での対応が困難な場合には、学校法人の担当部署へ情報共有を行い、連携して対応を行う。
- ⑥必要に応じて法的な対応を検討・措置する。

(2)特に悪質と考えられる場合には、以下の通り対応します。

- 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。
- ②警告文を発出する。
- ③電話・面談ではなく、メールなどでのやり取りに切り替える。
- ④学校および学校教育活動の行われている場所等への出入りを禁じる。
- ⑤スクールロイヤーや顧問弁護士等に対応の代理を依頼する。

3. 「社会通念上許容される範囲を超えた言動」発生後の措置等

(1)教職員から「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する相談の申し出があった場合、速やかに事実関係を確認します。

(2)「社会通念上許容される範囲を超えた言動」がなされ、その結果、教職員の就業環境が害された事実が確認できた場合には、速やかに当該教職員に対する配慮およびケア

のための措置を適正に行います。

(3)教職員からの相談への対応または「社会通念上許容される範囲を超えた言動」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に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「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する以下の対応を行ったことを理由として、免職その他不利益な取扱いをしません。

- ・「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関して相談をしたこと
- ・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

4. 本方針の改訂

この方針の改訂等は、社会情勢や法令・行政指針の改正等を踏まえた上、学園の理事会の決議及び評議員会の評議を得て行うものとします。

附則

この方針は、2026年9月16日に制定し、2026年10月1日より施行します。