

カスタマーハラスメントに対する基本方針

広島女学院中学高等学校

1. はじめに

広島女学院中学高等学校は、建学の精神に基づき、一人ひとりの生徒が大切にされ、安心して学び、自分らしく成長できる教育環境を築くことを大切にしています。そのためには、学校と家庭が「生徒にとって何が最善か」という視点を共有し、生徒の成長という共通の願いのもと、それぞれの立場を尊重し、信頼関係を築きながら協力していくことが不可欠であると考えています。

学校生活の中では、さまざまな疑問や心配、時には学校の対応に対するご意見やご要望が生じることもあります。本校では、保護者・生徒をはじめ関係する皆さまから寄せられる声を真摯に受け止め、対話を重ねながら、生徒にとってよりよい方法をとともに考えていくことを大切にしています。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、教職員の心身に負担を与え、教育活動にも影響を及ぼすことがあります。教職員が安心して生徒と向き合い、教育活動に専念できる環境を守ることは、生徒たちのよりよい学びと成長を支えることにもつながります。

このような考えから、本校では、保護者・生徒・地域の皆さまとのよりよい関係を築き、安心できる教育環境を守るため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

本校では、保護者、地域住民その他学校関係者等からの要求・言動のうち、その内容や、要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、教職員の就業環境や教育活動に支障を及ぼすものを「カスタマーハラスメント」とします。

なお、学校への正当なご意見、ご要望、ご相談や建設的なご提案は、カスタマーハラスメントに該当するものではありません。本校は、これらを教育活動をよりよくするための大切な声として、これまでと同様、誠実に受け止めてまいります。

また、ご相談やご要望の内容によっては、学校の教育活動や権限の範囲上、ご希望に沿った対応ができない場合があることについても、ご理解をお願いいたします。

3. 対象となる行為の例

以下は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為の例です。これらに限定されるものではなく、個々の状況に応じて判断します。

- 暴力、暴言、侮辱、人格を否定する発言、威圧的・脅迫的な言動
- 長時間にわたる電話・面談・居座りや、執拗な電話・メール、同じ要求の繰り返しなど、学校業務に著しい支障を生じさせる行為
- 過度な謝罪、教職員の処分・退職、成績・評価の変更など、合理性を欠く要求
- 学校の教育活動や学校運営の範囲を著しく超える対応を求める行為
- 教職員の個人情報や私生活への不当な干渉
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、個人情報・画像・音声等の不当な公開・拡散
- 差別的・性的な言動、つきまといなど、教職員の尊厳や安全を害する行為

4. 本校の対応

本校は、保護者・生徒をはじめ関係する皆さまからのご意見やご相談には、まず丁寧にお話を伺い、相互理解と対話による解決に努めます。

原則として、電話でのご相談については20分以内、面談については平日の放課後30分以内を目安とします。面談時間は、相談内容を踏まえて調整することがあります。また、複数の教職員で対応する場合があります。正確な記録と対応内容確認のため、必要に応じて、事前にお伝えした上で面談や電話等を録音させていただく場合があります。

一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断される言動については、教職員個人に対応を任せることなく、管理職を中心に学校として組織的に対応します。

社会通念上相当な範囲を超える言動が継続する場合には、対応方法や連絡方法を変更し、または対応を終了することがあります。また、教職員や生徒の安全が脅かされる場合や、悪質・重大な事案については、必要に応じて学校法人、弁護士、警察等の関係機関と連携して対応します。

5. よりよい関係づくりのために

学校と家庭では、生徒を思う気持ちは同じであっても、時に考え方や見え方が異なることがあります。そのようなときこそ、互いの立場を尊重し、それぞれの声に耳を傾け、対話を重ねることを大切にしたいと考えています。

本校教職員も、自らの言動や対応を振り返り、保護者・生徒の皆さまとの信頼関係を大切にしながら、よりよい教育活動に努めてまいります。

生徒一人ひとりが安心して学び、さまざまな経験を重ねながら成長していくこと。それは、学校と家庭に共通する願いです。これからも、生徒を中心に、学校と家庭がともに生徒の成長を支えるパートナーとして、互いを尊重し、支え合える関係を皆さまとともに築いていきたいと考えています。皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

2026年10月1日
広島女学院中学高等学校