○学校法人久留米工業大学カスタマーハラスメント対応方針

（令和８年６月９日　制定）

１．はじめに

学校法人久留米工業大学（以下「本法人」という。）は、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を提供するとともに、学生・生徒等の健全な成長を支援する役割を担っています。本方針は、保護者や関係者の皆様に対して、本法人におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）への対応方針を公表し、相互の信頼関係を築くことを目的としています。カスハラへの取り組みを通じて、教職員の保護と教育の質の向上を図り、それが最終的には、学生・生徒等へのより良い教育環境につながることを目指します。

本法人のハラスメント防止規程では、「第三者からのカスハラに対して、職員の心身の安全を確保し、組織として毅然とした対応を行うこと」と規定しています。このことから、あらかじめカスハラに対する対応方針として本方針を定め、本法人の教職員の権利を守り、適切な就業環境を提供する義務を果たしてまいります。

２．カスハラの定義

本方針におけるカスハラとは、学生・生徒等の保護者、取引先、地域住民等の第三者からのクレームや言動のうち、当該要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、これにより職員の就業環境が害される以下のような行為を指します。

・暴言、威嚇、侮辱的な発言
・長時間にわたる拘束や不当な謝罪要求
・過剰で執拗な問い合わせや要求
・社会通念上不当とみなされる行動や言動
・不適切なプレゼントや贈答品の強要
・プライバシー侵害行為
・ＳＮＳやネット上での教職員や学校に対する誹謗中傷
・明らかに教育活動を妨害する目的での苦情や要求
・重大な結果を招く虚偽の情報提供
・身体的な接触や威圧的な態度
・事前アポイントなしで学校施設を訪問し、面談を求めるなど、業務を妨げる行為
・学校からの要請を無視して施設から退去しない行為
・その他、学校の業務に関して行われる著しい迷惑行為

具体的な例

○ 暴言や侮辱
・「お前みたいなバカ教師が教えてるから、生徒がバカになるんだよ」
・「こんな簡単なこともできないのか、無能だ」

○ 威嚇的な行動
・ 教職員を睨みつけたり、大声で怒鳴りつける
・ 写真や動画を無許可で撮影し始め、これを SNS に投稿すると主張する

・ 会議室や職員室で長時間居座り続け、何度も同じ話を繰り返して、要求を通そうとする
・ 物を叩き大きな音を立てる
・ 身体に危害を加えること、他の保護者らに悪い噂を広めるとほのめかす
○ 不当な謝罪要求
・ 「土下座しろ」
・ 「何度でも全校生徒の前で謝罪しろ」
・ 「校長も一緒に謝りに来い」
・ 「悪いと思うなら一筆書け」「謝罪文をだせ」
○ 執拗な問い合わせ
・ 一日に何度も同じ内容の電話やメールを繰り返す
・ 業務時間外や深夜にまで連絡を行い、回答を強要する
○ 不適切なプレゼントの強要
・ 高価な贈答品を受け取るよう圧力をかける
○ 教職員のプライバシー侵害
・ 家族構成や個人住所を執拗に尋ねる
○ ＳＮＳでの誹謗中傷
・ 教職員の写真を無断で投稿し、名誉を毀損する発言を行う
・ または、そのような発信を行うと主張する
○ 教育活動の妨害
・ 授業中に不必要に教室を訪れ、活動を中断させる
○ 虚偽の情報提供
・ 事実と異なる情報を広め、学校や教職員の信用を傷つける
○ 身体的な接触や威圧
・ 教職員の腕を掴む、押しのけるなどの行為
○ 無断訪問による業務妨害
・ 事前アポイントなしで職員室や校内施設を訪問し、業務を中断させる
○ 退去要求への不応
・ 学校側が退去を求めても応じず、施設内で居座り続ける
○ 実現不可能な要求・過大な要求
・ 「３日以内に回答文をよこせ」

３．本方針の目的

· 教職員が安心して働ける環境を確保します。
· 保護者や関係者の皆様と信頼関係を構築し、健全なコミュニケーションを促進します。
· カスハラ行為を未然に防止し、問題発生時には迅速かつ適切に対応します。
· 教職員の負担を軽減し、教育の質を向上させます。
· 学生・生徒等により良い教育環境を提供します。

４．カスハラ防止に向けた取り組み

(1) 保護者の皆様へのお願い
· ご意見やご要望は、冷静かつ建設的にお伝えいただきますようお願いします。

・学校や教職員への過剰な要求や威圧的な態度はご遠慮ください。
・問題が発生した場合には、相談窓口を通じてご連絡ください。
(2) 学校の対応
・保護者や関係者の皆様からのご意見やご要望を誠実に受け止め、公平かつ迅速に対応します。
・真摯なご批判や苦情、改善案等については誠実に受け止め、問題解決に向けて積極的に取り組みます。
・ 不当な要求や迷惑行為が発生した場合、事実確認を行い、必要に応じて適切な措置を講じます。
・ 必要に応じて弁護士や警察などの専門機関と連携し、法的対応を含めた適切な措置を講じます。
・問題行為の防止と迅速な対応のため、管理職を含む学校全体で組織的に対応します。

５．問題行為への対応

カスハラ行為が確認された場合には、以下の対応を行います。
・行為者への注意喚起
・必要に応じて、警察や弁護士など外部専門家と連携
・問題が解決しない場合は、立ち入り禁止措置やその他の法的措置を検討
・被害を受けた教職員の精神的ケアを優先し、必要に応じて専門カウンセリングを提供

６．方針の周知

本方針は、保護者説明会や学校ホームページを通じて広く周知します。
また、方針についての質問があれば、学校の相談窓口でお受けします。