

学校関係者の皆様へ

学園と家庭でつくる、よりよい教育環境のために
～カスタマーハラスメント対応ガイドライン（概要）～

2026 年 10 月 1 日

学校法人ヴォーリズ学園
理事長 藤澤 俊樹

日頃より、本学園の教育・保育活動にご理解とご協力を賜り、心より感謝申し上げます。

本学園は、学園訓「地の塩 世の光」のもと、子どもたち一人ひとりを「かけがえのない存在」として尊重しております。子どもたちの健やかな成長のためには、ご家庭や地域の皆様と学園がパートナーとして信頼関係を築くこと、そして現場で子どもたちに向き合う教職員もまた「かけがえのない存在」として、安全に安心して働ける環境が保たれていることが不可欠です。

保護者の皆様、その他学校関係者の皆様等からのご意見・ご相談は今後も真摯にお受けしてまいります。教職員が笑顔で教育・保育活動に専念できる環境を守るため、社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応ルールを定めました。その概要をお知らせいたします。なお、今回の対応は、「労働施策総合推進法」の改正により、学校法人を含む事業主（企業等）においてカスタマーハラスメントへの対応が義務化されたことを受けて、制定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

本学園における「カスタマーハラスメント」とは、保護者やその他学校関係者等からの要求や言動のうち、**教職員が従事する業務の性質等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、教職員の就労環境を害する行為**を指します。

※ 学校への建設的なご意見やご提案はこれに含まれず、学園として大切に、真摯にお受けして対話を重ねてまいります。ただし、ご意見であってもその手段・態様が不相当である場合は対象となります。

2. 対象となる行為の例（社会通念上許容される範囲を超える言動）

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

【要求内容が不相当・過剰なもの】

- ・ **専門的判断への不当な干渉**：クラス替え、担任・保育士・部活動顧問等の不当な変更要求、教育方針や行事運営等への過度な介入。
- ・ **妥当性を欠く要求**：成績の不当変更要求、過度な金銭補償の請求、社会的相当性を欠く謝罪（土下座等）や処分の強要。
- ・ **過剰な配慮の要求**：特定の生徒・園児のみを常時監視・優先対応させる等の不当な要求。

【手段・態様が不相当なもの】

- ・ **威圧的・攻撃的言動**：大声での叱責、怒鳴り声、暴言、机を叩く等の威嚇、人格否定、差別的・性的な言動。
- ・ **身体・精神への脅迫**：暴力行為、教職員やその家族の安全・プライバシーを脅かす言動。
- ・ **時間・場所を無視した拘束**：深夜・早朝・休日の連絡、執拗な長時間の電話、不退去や校内・園内での居座り。
- ・ **プライバシー侵害・ネット中傷**：無断での撮影・録音、教職員の個人情報の開示要求、SNSや掲示板等での誹謗中傷・無断投稿。
- ・ **執拗な繰り返し**：同様の質問や不合理的要求の執拗な反復、揚げ足取り。

3. 主なお願いと対応ルール

・ ご意見・対応について

皆様からのご意見やご相談は真摯に承ります。ただし、上記のような不相当な手段・態様による言動はご遠慮ください。

・面談・お電話の時間目安

丁寧かつ円滑な対話を重ねつつ、教職員個人への過度な負担を防ぐため、組織としての対応を徹底いたします。

・面談（対面）：原則 1 時間以内といたします。

・お電話対応：原則 30 分以内といたします。

※ 原則として複数名で対応いたします。なお、正確なやり取りの確認と客観的な記録のため、必要に応じて会話内容の録音等を行う場合がございます。

・組織的・専門的な対応

現場の教職員個人での解決が難しい事案や過重な状態が続く場合は、教職員個人から管理職（校長等）へ対応を交代し一本化いたします。また、必要に応じて学園本部や専門相談機関（顧問弁護士等）と連携のうえ、組織として適切に対処いたします。

本ガイドラインは対話を拒むものではなく、互いを尊重し合い、子どもたちに質の高い教育・保育を提供し続けるためのものです。

教職員が安心して子どもたちと向き合える環境づくりに、皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

（※ 本ガイドライン（指針）は2026（令和8）年10月1日より運用いたします。）