

【保護者のみなさまへ】

カスタマーハラスメントに関する Q&A(案)

Q1. 「カスタマーハラスメント」とは何ですか？

A. 学校や教職員に対して、社会通念を超える不当な言動や要求を行うことを指します。たとえば、暴言・脅迫・長時間の拘束・土下座の強要・SNS での誹謗中傷などが該当します。

Q2. 保護者の意見や要望を伝えることも「ハラスメント」になるのですか？

A. いいえ。ご意見やご要望をお伝えいただくこと自体は、教育の質を高めるうえで大切なことです。ただし、その伝え方や内容が、教職員の人格や尊厳を傷つけるような場合には、ハラスメントと判断されることがあります。

Q3. どのような行為が「カスタマーハラスメント」にあたりますか？

A. 以下のような行為等が該当します。

- ・大声で怒鳴る、侮辱的な言葉を使う
- ・教職員の対応を録音・録画し、無断で SNS 等に投稿する
- ・繰り返し同じ要求をし続ける
- ・業務時間外や休日に連絡を繰り返す
- ・不合理な謝罪や補償を求める

Q4. 学校はどのように対応するのですか？

A. 本法人では、教職員が安心して教育活動に専念できるよう、ハラスメント行為が確認された場合には、毅然とした対応を行います。必要に応じて、外部の専門機関（弁護士・警察など）と連携することもあります。

Q5. 保護者として気をつけるべきことはありますか？

A. お子さまの教育環境をより良くするために、建設的な対話を心がけていただければ幸いです。ご不安やご不満がある場合も、冷静にご相談いただければ、誠意をもって対応いたします。

Q6. 相談や意見を伝えたいときはどうすればいいですか？

A. 各校の窓口や担任教員、または法人の相談窓口までご連絡ください。内容に応じて、適切に対応させていただきます。（法人の相談窓口／法人事務局総務企画部総務室 Tel. 093-671-8900）

最後に

私たちは、保護者のみなさまと協力しながら、子どもたちの健やかな成長を支えていきたいと考えています。ご理解とご協力を、どうぞよろしくお願いいたします。