

—— 聖望学園中学校高等学校（HP 公表文） ——

本校は、埼玉県カスタマーハラスメント条例（令和8年7月1日施行）に基づき、カスタマーハラスメント防止のための基本方針を定め、ここに公表します。

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

1. 基本的な考え方

聖望学園中学校高等学校（以下「本校」）は、生徒の健全な成長と学びを最優先とし、安心・安全な教育環境の維持に努めています。

そのため、本校は、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を守ることが不可欠であると考えています。

一方で、保護者や地域の皆様からのご意見・ご要望は、教育の質向上にとって重要なものであり、これらには真摯に向き合い改善に活かしてまいります。

2. カスタマーハラスメントへの基本姿勢

本校は、以下に該当する行為（カスタマーハラスメント）に対しては、教職員個人に任せることなく、学校として組織的かつ毅然と対応します。

○ カスタマーハラスメントの考え方（埼玉県カスタマーハラスメント条例）

次のすべてを満たす言動を対象とします。

- ・ 保護者・地域住民・関係者等による言動（※）であること
- ・ 教育活動・学校運営の性質その他の事情に照らして、社会通念上相当と認められる範囲を超えること
- ・ 教育活動または教職員の就業環境が害されること

※対面のみならず、電話・メール・SNS・文書等すべての手段を含みます。

3. 主な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がある行為の例です。

- 暴言・威圧的な言動、人格否定や誹謗中傷
- 執拗な苦情や長時間にわたる対応の強要
- 不合理または過度な要求（特別扱い、処分要求など）
- 謝罪の強要や過剰な対応要求
- SNS 等での教職員への攻撃・晒し行為
- 学校の管理範囲を超えた事柄への過度な責任追及

4. 正当なご意見・ご要望への対応

本校では、以下のような正当なご意見・ご要望については誠実に対応します。

- 学習や生活指導に関する質問や相談
- 安全配慮に関する合理的な要望
- 医療的配慮や個別支援に関する相談
- 冷静かつ具体的な改善要望
-

※感情的な表現が含まれていても、内容・方法が適切であればカスタマーハラスメントには該当しません。

5. 学校としての対応方針

カスタマーハラスメントが認められる場合、本校は次のような対応を行います。

- 教職員個人ではなく、管理職を中心とした組織対応への切替
- 文書・記録に基づいた適切な対応（正確な事実確認を行うための録音）
- 必要に応じた外部専門機関（弁護士・警察等）との連携
- 悪質な場合における対応制限（面談・連絡・校内立入等）

6. 教職員の保護と再発防止

本校は、教職員を守ることを重要な責務と考え、以下の取り組みを行います。

- 心理的ケアおよび業務上の配慮
- 組織としての支援体制の整備
- 事案の共有と再発防止策の実施
- 教職員研修の継続的实施

7. 皆様へのお願い

本校は、保護者さまとの信頼関係を大切にしています。

すべての生徒にとってより良い教育環境を実現するため、相互の尊重に基づく適切なコミュニケーションにご理解とご協力をお願いいたします。