

過剰な苦情・不当な要求等 に対する基本方針

(概要記載)

人を認める・人を排除しない・仲間を作る

私たちは、この3つの約束のもと、共生社会の実現に資する人材の育成に取り組んでいます。

1 はじめに

本法人は、教職員がその業務の公共性を自覚し、誠実かつ公正に業務を遂行することに努めており、ご意見やご要望は、今後も真摯に受け止め、対応していく所存です。

しかし、寄せられるご意見やご要望の中には、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や暴言等の迷惑行為が見受けられ、業務の正常な運営に支障をきたすことがあります。

これらの行為は、教職員の尊厳を傷つけ、職場環境を害し、教育研究活動の低下を招くことになります。

それを防ぐため、本法人は、これらの行為を容認せず、法的な対応を含め、毅然とした態度で対応する基本方針を定めました。



2 過剰な苦情・不当な要求等の定義

本法人や教職員に関する言動・行動が、社会通念上許容される範囲を超えたもので、本法人の名誉や教職員の就業環境または教育研究環境が害されるものと定義します。

社会通念上許容される範囲を超える言動・要求等

-  教職員に権限のない事項や、対応が困難な事項に対する要求
-  締切を守れていないが対応してほしい等の、所定の手続きを逸脱した要求
-  性的な言動・要求、性別や容姿に関する差別的発言
-  勤務時間外における対応についての執拗な要求
-  過度な謝罪や、処罰や退職の要求
-  学納金の減額や免除の要求、金銭補償の要求

社会通念上許容される範囲を超える手段や行為

-  盗撮・無断撮影等による精神的な攻撃
-  長時間にわたる電話・窓口での拘束
-  特定の教職員を対象とした攻撃
-  学校の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNSやインターネット上に書き込む行為



3 過剰な苦情・不当な要求等に対する基本方針

本法人は、教職員の人格と尊厳を守り、精神的、身体的被害を未然に防ぐため、下記の対応を行います。

(1) 報告・事実関係の把握

教職員に対する過剰な苦情・不当な要求等が疑われる言動があった場合には、教職員等は学校管理職または相談窓口へ報告し、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。その際には、お断りを入れた上でやり取りを記録させていただきます。



(2) 警告・対応の中止・法的対応

過剰な苦情・不当な要求等に該当すると判断したときはそのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、原則、以後の対応をお断りさせていただきます。特に悪質なものに対しては、警察への通報、弁護士への相談等、法的な対応を検討します。



学校法人国際学園における過剰な苦情・不当な要求等に対する基本方針

学校法人国際学園（以下「本法人」という。）は、厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和8年2月26日）及び文部科学省「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン」（令和8年8月28日）に基づき、法令及び本法人の定める諸規程を守りながら役員および教職員（以下、「教職員等」という。）の就業環境及び教育研究環境の維持・向上を図り、より良い教育・研究・社会貢献活動を推進するため、「学校法人国際学園における過剰な苦情・不当な要求等に対する基本方針」を策定しました。

1. はじめに

本法人は、「人を認める・人を排除しない・仲間を作る」という3つの約束を掲げ、共生社会の実現に資する人材の育成に力を入れています。

本法人の教職員等は、その業務の公共性を自覚し、誠実かつ公正に業務を遂行することに努めており、本法人へのご意見やご要望は、大変貴重なものであり、今後も真摯に受け止め、対応していく所存です。

しかし、本法人及び所属する各学校・施設に寄せられるご意見やご要望の中には、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や暴言等の迷惑行為が見受けられ、業務の正常な運営に支障をきたすことがあります。これらの行為は、教職員等の尊厳を傷つけ、職場環境を害し、教育研究活動の低下を招くことになります。

本法人は、教職員等を守るため、これらの行為を容認せず、法的な対応を含め、毅然とした態度で対応します。

2 本法人における過剰な苦情・不当な要求等の定義

本法人に所属する教職員以外の者による、本法人や所属する学校・施設等の教職員等に関する言動・行動が、社会通念上許容される範囲を超えたもので、本法人の名誉や教職員の就業環境または教育研究環境が害されるもの。

3 本法人における過剰な苦情・不当な要求等に該当し得る行為の例（例示であり、これに限られるものではありません。）

<社会通念上許容される範囲を超える言動・要求等>

- ・教職員等に権限のない事項等に関する不当な言動・要求等
- ・教職員等として対応が困難である事項等に関する不当な言動・要求等
- ・学内規程・各種手引き等に定められている内容や所定の手続きを逸脱した要求または合理性を欠く過剰な対応の要求
- ・威圧的な言動・要求等、継続的で執拗な言動・要求等
- ・教職員等の人格の否定・差別的な言動、教職員等の家庭や私生活に関する要求
- ・性的な言動・要求等
- ・匿名や偽名を用いた不適切な要求の繰り返し
- ・勤務時間外における対応についての執拗な要求
- ・過度な謝罪の要求や教職員等の処罰・異動・退職等の要求等
- ・妥当性を欠く校納金の減額や免除の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

<社会通念上許容される範囲を超える手段や態様（態度を含む）>

- ・暴行、傷害等身体的な攻撃
- ・脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮・無断撮影等による精神的な攻撃
- ・長時間にわたる電話・窓口等での拘束、不退去、居座り、監禁等拘束的な行動
- ・特定の教職員等を対象とした攻撃、要求
- ・本法人や所属する学校・施設、教職員等の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNSやインターネット上に書き込む行為、ビラ等による配布行為、街宣活動
- ・教職員等へのセクシュアルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為等

4. 過剰な苦情・不当な要求等への対応姿勢

本法人は、教職員等の人格と尊厳を守ることを最優先とし、精神的、身体的被害を未然に防ぐため下記の対応を行います。

- (1) 教職員等に対する過剰な苦情・不当な要求等が疑われる言動があった場合には、教職員等は学校管理職または相談窓口に報告し、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。その際には、お断りを入れた上でやり取りを記録させていただきます。
- (2) 過剰な苦情・不当な要求等に該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、原則、以後の対応をお断りさせていただきます。特に悪質なものに対しては、警察への通報、弁護士への相談等、法的な対応を検討します。

5. 教職員等が加害者にならないように

本法人は、教職員等が過剰な苦情・不当な要求等の加害者にならないように研修等に取り組みます。

令和8年10月1日 学校法人国際学園