

令和 8 年 9 月 30 日

教職員各位

学校法人 白樺学園

理事長 長原 清文

白樺学園高等学校カスタマーハラスメント対応ガイドライン

1. 目的

本マニュアルは、学校法人白樺学園白樺学園高等学校（以下「本学」という）における教職員の安全と心身の健康を確保し、健全な教育環境を維持することを目的とする。保護者や地域住民等からの要望・苦情に対し、正当なクレームには誠実に対応しつつ、社会通念上許容される範囲を超える不当な要求や言動（以下「カスハラ」という）に対しては、組織として毅然かつ組織的に対応する。

2. カスハラの定義（本学における基準）

本学では、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義する。

- **著しい暴言・威嚇**：大声を出す、机を叩く、侮辱する、脅迫的な言動をとる行為。
- **過度・不当な要求**：合理的な理由のない成績評価の変更、担任・顧問の不当な交代要求、金銭要求。
- **時間的・場所的拘束**：長時間の電話（例：1 回 30 分以上）、執拗な連日の来校、校内への居座り。
- **プライバシー侵害・SNS への実名晒し**：教職員の私生活への干渉、インターネット上への誹謗中傷や写真・実名の投稿。
- **執拗な謝罪要求**：土下座の要求、執拗な始末書・謝罪文の提出要求。

3. 対応の基本原則

1. 「個人」ではなく「組織」で対応する（担任一人に抱え込ませない）。
2. 事実確認を徹底し、感情的に反論しない。
3. すべてのやり取りを「客観的な証拠」として記録に残す。

4. 初期対応フロー（3 段階のエスカレーション）

【第 1 段階：初期対応（担任・学年主任レベル）】

- **対応人数**：原則として 2 名以上（担任＋学年主任や分掌主任など）。
- **対応時間**：電話・面談ともに原則 30 分、最長 45 分まで。
- **証拠化**：面談は記録（メモ）を必ず残す。電話は通話録音システム、またはメモをとる。
- **文例（時間制限の告知）**

「貴重なご意見をありがとうございます。本日は次の業務（授業・会議等）がございますので、恐れ入りますが〇分までとお時間を区切ってお話を伺わせていただきます」

【第2段階：組織対応への移行（管理職レベル）】

第1段階で解決せず、相手の言動がエスカレートした場合や、時間が30分を超えた場合は、速やかに教頭・副校長・校長（以下、管理職）へ情報を共有する。

- **対応人数**：管理職を含めた複数名。
- **対応場所**：応接室など、他の生徒や教職員から離れた場所（記録用に録音機を設置）。
- **打ち切りの判断**：暴言や不当な要求が続く場合、管理職の判断で面談・通話を打ち切る。
- **文例（打ち切り・退去を求める場合）**

「これ以上大声を出される（または、同じご要求を繰り返される）のであれば、本日の面談は終了とさせていただきます。お引き取りください」

【第3段階：法的・外部連携対応（学校法人・弁護士レベル）】

退去に応じない場合、脅迫行為があった場合、またはSNSへの実名晒し等が発生した場合は、学校法人の事務局および顧問弁護士（スクールロイヤー）へ即座に報告する。

- **法的措置の検討**：弁護士名義での警告書の送付、警察への通報（不退去罪、威力の業務妨害罪など）。

5. 場面別・具体的な対応定型句（スクリプト）

○相手が「録音するな！」と怒鳴った場合

「本学では、双方の認識に齟齬が生じないように、また正確にお話を伺うためのルールとして、面談・お電話は一律で録音させていただいております。何卒ご理解ください」

※秘密録音（相手に告げずに録音すること）も法的には違法ではありませんが、事前に学校の方針として告げることで抑止力になります。

○相手が「今すぐここ（校長室等）へ来い！」と要求した場合

「恐れ入りますが、現在対応できる者が不在（または業務中）でございます。改めてこちらから日時をご連絡いたします」

※相手の指定する場所へ急に赴くことは避け、必ず学校側が管理できる場所と日時を設定します。

○「誠意を見せろ（謝罪文を書け）」と迫られた場合

「ご指摘の件につきましては、一度持ち帰り、学校組織として事実関係を確認したで、改めてご報告いたします。私個人の判断でその場での書面作成や署名はいたしかねます」

6. 被害教職員の事後ケア

- ・激しいカスハラを受けた教職員は、速やかに業務から離れさせ、休息をとらせる。
- ・管理職は対象の教職員からヒアリングを行い、必要に応じて産業医の面談やメンタルヘルス相談窓口を紹介する。
- ・担任を一時的に交代するなど、当該保護者と直接接触しない配置上の配慮を行う。

本方針は、令和8年10月1日より施行します。