学校法人九州ルーテル学院
過剰な苦情・不当な要求等への対応に関する基本方針

はじめに

学校法人九州ルーテル学院は、学院標語（スクールモットー）である「感恩奉仕」 のもと、キリスト教の精神に基づき、神と隣人への感謝と奉仕を大切にした教育・保育を行っています。「感恩奉仕」とは、神の深い恩恵に感謝し、その感謝を恩義として受け止め、神と隣人へ奉仕を実践していくことを意味します。

本学院は、保護者、地域住民その他関係者の皆様との信頼関係を大切にし、寄せられるご意見やご要望については、教育・保育活動の改善につながる貴重な機会として誠実に対応します。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える言動は、教職員の人格と尊厳を傷つけるだけでなく、教育・保育環境にも重大な影響を及ぼします。

本学院は、すべての人の人格と尊厳を尊重し、教職員が安心して教育・保育活動に専念できる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

1　カスタマーハラスメントの定義

本学院では、保護者、学生、生徒、園児の保護者、卒業生、受験生、地域住民、取引先その他本学院の教育・保育活動に関係する方々からの言動のうち、その内容や手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、教職員の就業環境を害し、又は教育・保育活動の円滑な実施を妨げるものをカスタマーハラスメントと考えます。対面でのやり取りだけでなく、電話、電子メール、SNS その他インターネット上で行われる言動も対象となります。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情のお申し出そのものを制限することを目的とするものではありません。皆様から寄せられるご意見やご要望は、本学院の教育・保育活動の向上につながる大切なものであり、本学院はこれからも誠実かつ真摯に対応してまいります。

2　カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

（1）身体的な攻撃
- 暴行、傷害その他の暴力行為
- 物を投げる、叩く、壊す等の威嚇行為
- 教職員や他の利用者の安全を脅かす行為

（2）精神的な攻撃
- 暴言
- 侮辱的又は差別的な発言
- 人格を否定する発言
- 脅迫や恫喝
- 威圧的な言動
- 土下座や過度な謝罪の要求

（3）執拗な言動
- 同一内容の要求の繰り返し
- 長時間にわたる電話や面談
- 必要性を欠く頻繁な来校や連絡
- 教職員を長時間拘束する行為

(4) 不当な要求
・成績変更要求
・進級・進学判定変更要求
・担任変更や担当者変更の強要
・教職員の異動・退職要求
・特別扱いの要求
・教育・保育活動の範囲を著しく超える要求
・不当な金銭補償や謝罪の要求
(5) 個人への攻撃及びプライバシー侵害
・教職員の個人情報の要求
・教職員へのつきまとい行為
・無断での録音・撮影・録画
・SNS やインターネット上での誹謗中傷
・教職員個人を特定する情報の公開
・本学院又は教職員の信用を著しく損なう情報発信

3　本学院の対応

本学院は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、教職員及び学生、生徒、園児の安全を最優先に考え、組織として対応します。
必要に応じて次の対応を行います。

・管理職を含めた複数名による対応
・面談や電話対応の終了
・文書又は電子メールによる対応への変更
・面談場所や対応方法の指定
・応対内容の記録（録音・録画等）
・校内及び施設内への立入り制限
・顧問弁護士等への相談
・警察その他関係機関との連携
・法的措置の検討及び実施

4　教職員を守るための取組

本学院は、教職員が安心して教育・保育活動に取り組むことができるよう、次の取組を行います。

・カスタマーハラスメントに関する研修の実施
・相談体制の整備
・被害を受けた教職員への支援
・関係機関との連携体制の構築
・事案発生時の迅速な組織対応
・再発防止策の検討及び改善

5　おわりに

本学院は、「感恩奉仕」の精神のもと、保護者、地域住民その他関係する皆様との対話と信頼関係を大切にしながら、互いの人格と尊厳を尊重し、学生、生徒及び園児にとってより良い教育・保育環境を築いてまいります。
今後とも皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 10 月 1 日
学校法人九州ルーテル学院