学校法人九州国際大学 カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

はじめに

本学園は、学生・生徒の成長と学びを支えるため、教職員が安心して働ける環境の整備は、重要な責務と考えています。

近年、教育機関においても、保護者や関係者からの過度な要求や不適切な言動等、所謂カスタマーハラスメントが問題となっており、本学園は、以下のとおり「カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針」を定め、公表いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

本学園に対する意見・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、妥当であっても要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、教職員の健康や職場環境が害されるもの。

2. 対象となるハラスメント行為の例

・身体的・精神的な攻撃（暴言、脅迫、暴力、侮辱、土下座の強要、差別的発言など）
・教職員のプライバシー侵害（無断録音・録画、SNS での誹謗中傷など）
・過度な要求（合理性を欠く謝罪・金銭・特別対応の要求など）
・業務妨害（長時間の拘束、繰り返しのクレーム、居座りなど）
・その他社会通念上相当な範囲を逸脱する迷惑行為

3. 対応方針

・該当する行為が確認された場合、毅然とした態度で対応します。
・必要に応じて、外部機関（弁護士、警察等）と連携します。
・教職員の心身のケアと再発防止に努めます。

4. 教職員の支援体制

・ハラスメントに関する相談窓口を設置し、迅速かつ適切に対応します。
・教職員への研修を通じて、対応力の向上を図ります。

5. 保護者・関係者の皆様へ

本方針は、教育・学習の質を守るためのものであり、みなさまとの信頼関係を大切にしながら、より良い教育環境の実現を目指すものです。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

最後に

学生・生徒の健全な成長のためには、保護者のみなさまのご理解・ご協力が不可欠です。

今回、方針を作成し公表させていただいたのは、カスタマーハラスメントに対しての対策のみを目的としたものではなく、学生・生徒・保護者のみなさま・地域社会との信頼関係を築き、心地良いコミュニケーションを通して、教育の質を高めることを目的としています。

本学園では、学生・生徒一人ひとりに合わせた教育を心がけておりますが、時には行き届かないこともあるかと思います。

このような場合、保護者のみなさまにおかれましては、温かく学生・生徒を見守り頂くと同時に、本学園での教育内容のフィードバック等にもご協力をいただけますと幸いです。

学生・生徒の成長に関わるご意見や苦情はハラスメントにあたるとは考えておりません。

今後も教職員一同、学生・生徒・保護者のみなさま・地域社会との連携を図り、学生・生徒に質の高い教育を提供できるよう尽力して参ります。

ご理解・ご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

2026 年 4 月

学校法人九州国際大学　　理事長　北村　昌之
九州国際大学　　学長　櫻井　弘晃
九州国際大学付属高等学校　校長　白川　英治
九州国際大学付属中学校　　校長　大峯　一純