

教室運営トラブル回避&対応

— 想定できるリスク回避と万が一の対応マニュアル —

2026年2月28日

株式会社CrosspoJAPAN

代表 二田紀子

Contents

目次

1. なぜ今リスク管理が必要なのか
2. 実際に起きたトラブル事例
3. 訴訟に発展するケースの共通点
4. 今すぐ整えるべき防御ライン10選
5. ワーク：自教室のリスク洗い出し

1.なぜ今リスク管理が必要なのか

なぜ今リスク管理が必要か

■ SNS拡散リスク

些細な不手際が瞬時に拡散し、ブランドイメージを失墜させる

■ 保護者の意識変化

権利意識の高まりと、個人情報保護への厳格な対応が求められる

■ 法的リスクの増大

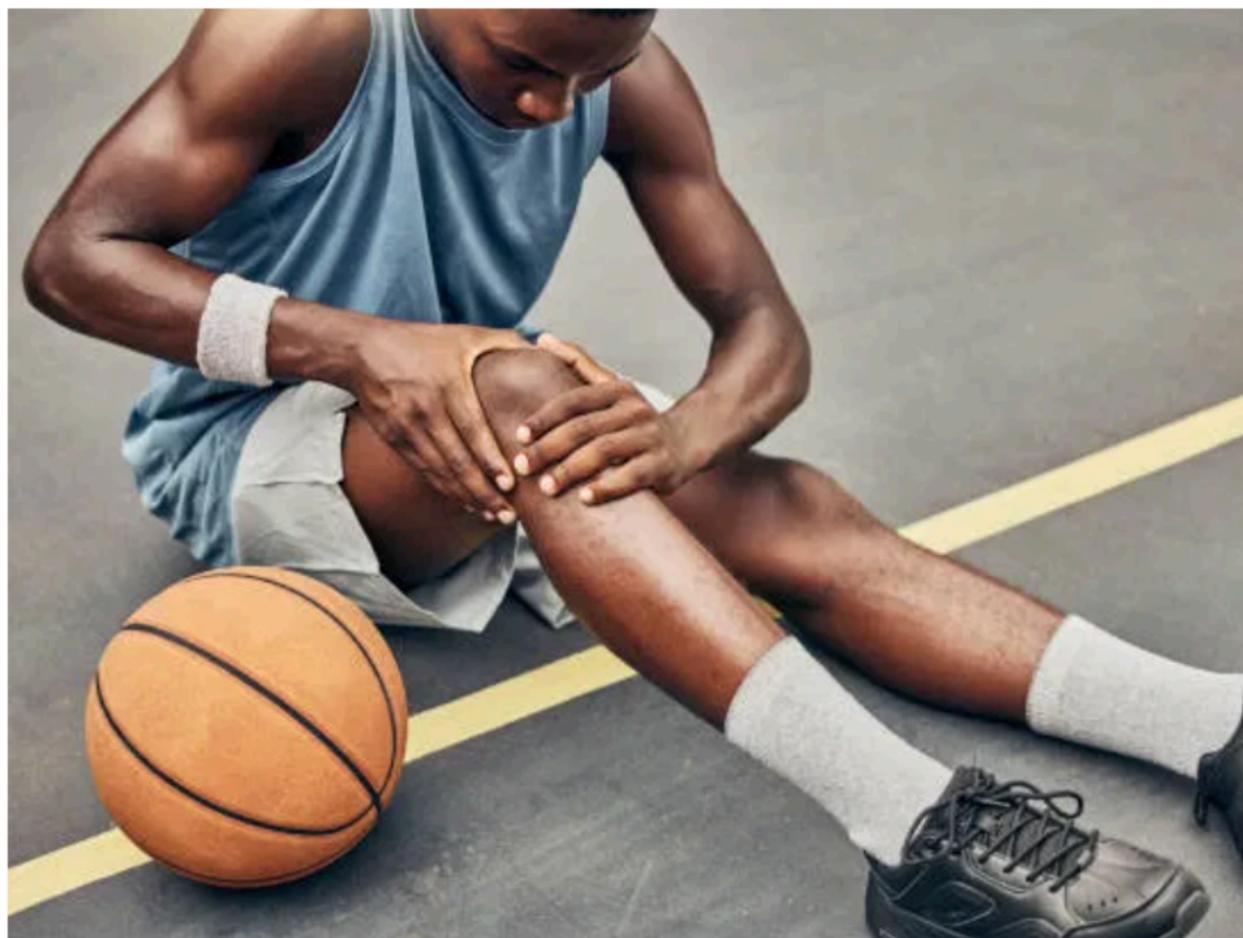
ハラスメントへの社会的敏感化と、少額訴訟の増加傾向

教訓： 「昔は大丈夫だった」という経験則は、現代では通用しません。



2. 実際に起きたトラブル事例

事例①：練習中の重傷事故



ケース：骨折・後遺障害

- ウォーミングアップ不足 / 無理なメニュー
- 指導者が目を離していた際の事故

争点：法的責任の所在

- 安全配慮義務違反 / 予見可能性の有無
- 指導監督責任の不履行

教訓

- ・「よくある練習」は免罪符にならない
- ・同意書があっても過失は免れない

救急車呼ばれず生徒は一時入院…中学校のサッカー部で起きた事故 市教委が再発防止策を24年度中に公表へ

2025/01/06 21:05配信



「海に入っていていいよ」と部活顧問が生徒に… 平塚市の海水浴場で起きた水難事故について市教委が検証結果公表「危機管理、安全管理に対する意識が不十分だった」



TBS TBSテレビ

2025年12月17日(水) 15:17

国内

事例②：送迎中の事故

◆ ケースと問題点

- ・ コーチが私用車で生徒を送迎中に事故が発生
- ・ 任意保険の「業務使用」条件に違反し、保険金が支払われない
- ・ 教室側に数百万円の損害賠償が直接請求される事態に

教訓

「善意の送迎」が一番危険。業務用保険の確認は必須です。



事例③：ハラスメント問題



ケースと問題点

- ・叱責がエスカレートし「人格否定」の境界へ
- ・録音データがSNSに流出し、瞬時に拡散
- ・慰謝料請求、風評被害、退会連鎖の発生

教訓

感情指導は最大のリスク。
常に「録音されている前提」で話す。

事例④：会費トラブル・返金問題

■ ケースと問題点

- 規約が曖昧なため、途中退会時の返金要求でトラブルに
- キャンペーン条件の誤解など、説明不足による信頼失墜
- 消費者契約法に抵触する不適切な返金制限

教訓

「口頭説明」は無効に近い。書面化がすべて。



事例⑤：個人情報流出



ケースと問題点

- ・ 掲示板へのフルネーム掲載や写真の無断掲載
- ・ 名簿の誤送信によるプライバシー侵害
- ・ 行政指導や保護者からの猛抗議、信頼失墜

教訓

LINEグループも安全ではない。

「限定公開」でもスクショ拡散を前提にする。

事例⑥：保険未加入問題

■ ケースと問題点

- 「保護者が各自加入している」という思い込みによる未確認
- 実際は未加入で大怪我が発生し、全額自己負担の事態に
- 教室側が責任を問われ、支払い能力を超えた請求で存続危機

教訓

加入確認の証跡（証明書のコピー等）が必要。
「各自加入」を鵜呑みにしない。



3. 訴訟に発展するケースの共通点

訴訟に発展する共通点 ①

規約がない or 形だけ

リスク管理の基盤が脆弱(ぜいじゃく)

- ・トラブル発生時の責任所在が曖昧
- ・「言った言わない」の不毛な争いを招く

訴訟に発展する共通点 ②

記録を残していない

事実関係の証明が不可能

- ・客観的な証明手段がなく裁判で不利になる
- ・日常的な記録不足が不信感を生む

訴訟に発展する共通点 ③

感情的対応



不適切な接遇が火に油を注ぐ

- ・ 被害者や保護者に対して感情的に振る舞う
- ・ 「誠意がない」と判断されることが訴訟の引き金に

訴訟に発展する共通点 ④

初動の遅れ



事態を悪化させる放置と遅延

- ・ 事故直後の対応や報告が遅れる
- ・ 迅速なケアがあれば防げた不信感が確執に変わる

訴訟に発展する共通点 ⑤

「うちは大丈夫」思考

危機感の欠如が招く落とし穴

- ・過去の無事故が将来の安全を保証しない
- ・予防策を怠り、起きてから慌てる悪循環

「想定外」をなくす意識が不可欠

4.今すぐ整えるべき防御ライン10選

1. 入会規約の見直し

入会規約はトラブルを未然に防ぐ「契約の柱」です

- 月謝の支払い方法、キャンセル規定、退会手続きを明確に記載する。
- 免責事項が消費者契約法に抵触していないか確認する。
- 規約変更時の通知方法を定めておく。



2. 同意書の明確化

リスクを共有し、保護者の理解を得る「同意書」の作成

- 授業内容に伴うリスク（怪我など）を具体的に提示する。
- 「万が一の際」の責任範囲を明確にし、署名をもらう。
- 曖昧な表現を避け、誰が読んでも理解できる言葉を使う。

3. ハラスメントポリシー策定

スタッフと生徒を守る「ハラスメント防止」の宣言

- 何がハラスメントに該当するかを具体的に定義する。
- 相談窓口を設置し、プライバシー保護を徹底する。
- 定期的な研修を行い、組織全体で意識を高める。

4. 事故対応マニュアル

緊急時に迷わず動ける「事故対応フロー」の構築

- 応急処置、救急連絡、保護者連絡の優先順位を明確にする。
- 事故報告書のフォーマットを用意し、記録を徹底する。
- 定期的にシミュレーションを行い、マニュアルを更新する。

FIRST AID KIT CHECKLIST

1 PAGE	INSTANT DOWNLOAD
8.5 x 11 inches	PDF FILE

FIRST AID KIT CHECKLIST

<input checked="" type="checkbox"/> PERSONAL & INFORMATION	<input checked="" type="checkbox"/> EYE CARE	<input checked="" type="checkbox"/> MEDICATIONS & TOOLS
<input type="checkbox"/> Photocopy of ID	<input type="checkbox"/> Eye Wash Solution	<input type="checkbox"/> Prescription Medications
<input type="checkbox"/> Photocopy of Insurance	<input type="checkbox"/> Extra Contact Lenses	<input type="checkbox"/> Pain Relievers
<input type="checkbox"/> Photocopy of Medical Records	<input type="checkbox"/> Lens Solution	<input type="checkbox"/> Allergy Medication
<input type="checkbox"/> Emergency Cash	<input type="checkbox"/> Eye Patch	<input type="checkbox"/> Antacids
<input type="checkbox"/> Medical Bracelet	<input type="checkbox"/> Safety Glasses	<input type="checkbox"/> Antibiotics
<input type="checkbox"/> Allergy Information	<input checked="" type="checkbox"/> MUSCULOSKELETAL	<input type="checkbox"/> Antihistamine
<input type="checkbox"/> Medical Information Card	<input type="checkbox"/> Elastic Bandage	<input type="checkbox"/> Bum Cream or Gel
<input type="checkbox"/> Poison Control Phone Number	<input type="checkbox"/> Splint	<input type="checkbox"/> Hydrocortisone Cream
<input type="checkbox"/> Local Hospital Phone Number	<input type="checkbox"/> Instant Heat Packs	<input type="checkbox"/> CPR Face Shield or Mask
<input type="checkbox"/> Police Station Phone Number	<input type="checkbox"/> Instant Cold Packs	<input type="checkbox"/> Instant Cold Packs
<input type="checkbox"/> Family Contact Numbers	<input type="checkbox"/> Athletic Tape	<input type="checkbox"/> Emergency Blanket
<input checked="" type="checkbox"/> WOUND CARE	<input type="checkbox"/> Orthopedic Support	<input type="checkbox"/> Tourniquet
<input type="checkbox"/> Adhesive Bandages	<input checked="" type="checkbox"/> INFECTION CONTROL	<input type="checkbox"/> Eye Pads
<input type="checkbox"/> Sterile Gauze Pads & Roll	<input type="checkbox"/> Disposable Face Shields	<input type="checkbox"/> Burn Dressing
<input type="checkbox"/> Adhesive Tape	<input type="checkbox"/> Biohazard Bags	<input type="checkbox"/> Breathing Barrier Device
<input type="checkbox"/> Antiseptic Wipes or Solution	<input type="checkbox"/> Hand Sanitizing Wipes	<input type="checkbox"/> Oral Thermometer
<input type="checkbox"/> Cotton Balls & Swabs	<input type="checkbox"/> Biohazard Cleanup Kit	<input type="checkbox"/> Stethoscope
<input type="checkbox"/> Scissors	<input checked="" type="checkbox"/> First Aid Kit	<input type="checkbox"/> Multi-Tool or Swiss Army Knife
		<input type="checkbox"/> Emergency Whistle

5. 送迎ルール明文化

通塾の安全を確保する「送迎・駐停車」のルール化

- 送迎時の駐車場所や待ち合わせ場所を厳格に指定する。
- 近隣住民への配慮（騒音・迷惑駐車）を明記する。
- 事故発生時の責任の所在を明確にしておく。

6. 保険内容の再確認

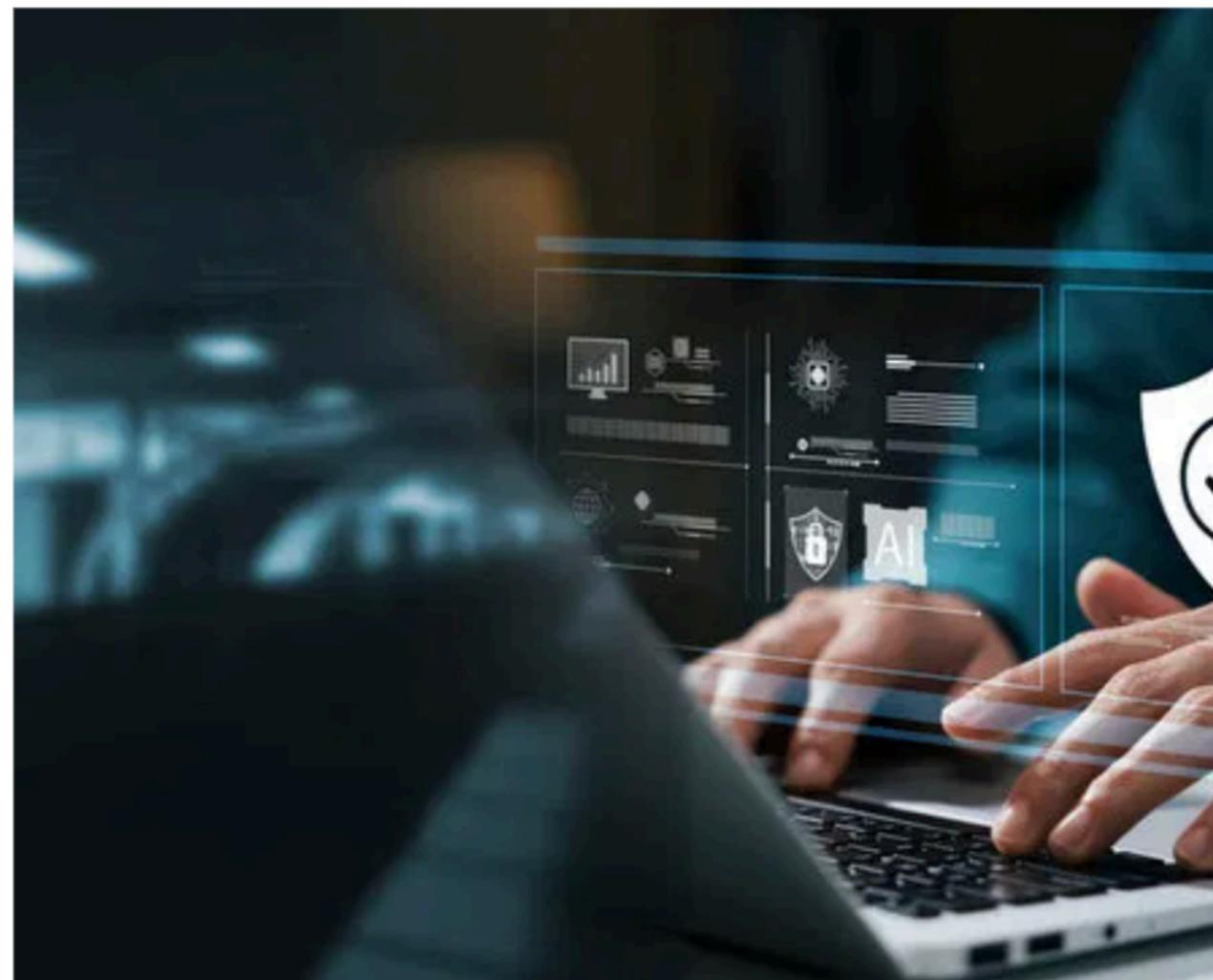
万が一の損害に備える「適切な保険」への加入

- 施設賠償責任保険や受託物賠償責任保険の内容を確認する。
- 生徒の怪我だけでなく、スタッフの労働災害もカバーされているか。
- 補償額が現在の事業規模に見合っているか再評価する。

7. 個人情報管理フロー

信頼を失わないための「情報漏洩」防止策

- 氏名、住所、成績などの情報の持ち出し・保管ルールを徹底する。
- デジタルデータのパスワード管理やアクセス権限を設定する。
- 不要になった情報は適切な方法で破棄する。



8. 写真掲載同意管理

SNS時代の必須事項「肖像権」の適切な取り扱い

- 入会時に写真・動画のSNS掲載に関する同意を個別に取得する。
- 同意の範囲（顔出しOK、加工が必要など）を細かく管理する。
- 掲載後でも本人・保護者から削除要請があれば即座に対応する。

9. クレーム対応テンプレ

感情的にならず迅速に対応する「初期対応」の標準化

- 謝罪、事実確認、解決策の提示のステップを定型化する。
- 誰が対応しても一貫した回答ができるように共有する。
- 対応記録を残し、再発防止策を組織で検討する。

10. 弁護士・社労士の相談先確保

専門家との連携で「迅速かつ正確な解決」を

- 困ってから探すのではなく、あらかじめ顧問・相談先を決めておく。
- 契約トラブルは弁護士、労務トラブルは社労士と役割を分ける。
- 定期的に相談し、法改正などの最新情報を入手する。

5. 自教室のリスク洗い出し(ワーク)

**あなたの教室に起こる可能性があるリスクを
思いっただけ書き出してみましよう**

連絡事項が2つあります

沖縄合宿について

沖縄合宿について

日程 7月4日(土)~7日(火)

沖縄合宿について

日程 7月4日(土)~7日(火)

~クロスポ祭IN沖縄~

5日(日)開催予定



4日(土) 現地集合 20時～ミーティング

5日(日) 午前中準備

13時～クロスポ祭スタート(17時終了予定)

19時打ち上げ

6日(月) 午前中 首里城～沖縄料理ランチ

13時～イベント振り返りとワーク(18時終了予定)

19時懇親会

7日(火) 8時ビーチでバレー大会(10時終了予定) 解散

合宿参加費

38,500円(宿泊・食事込み)

先着15名(同行ご家族の人数は覗く)

申込みは3月25日～

コミュニティリニューアル

- **会員サイトの移設**
- **各種委託料金の改変**
- **月2勉強会の参加ルール**

4月1日～リニューアル内容

会員サイト

オンクラス

- 個人情報保護のため
- 学習進捗把握のため
- 探しやすいくするため
- 過去講座の整理

委託費用

料金改定

- LP作成
- チラシ作成
- ホームページ作成
- LINE構築

参加ルール

ZOOM参加

- ニックネームは退出
- 可能な限り顔出し
- 録画した場合は退会

4月より改定します

会員特別価格にて、各種代行を承ります。

サービス内容	価格（税込）	
ポスター・チラシ作成	20,000円	
LP作成	50,000円	70,000円
セールスレター作成	100,000円	
Lステップ構築		
・ 対面教室の場合	60,000円	70,000円
・ オンラインコンテンツの場合	100,000円	120,000円
HP作成	220,000円	300,000円

ご依頼の場合は、二田までチャットワークにてご連絡をお願いいたします。

ホームページ作成紹介報酬

3万円(税込)/件

月額会員紹介報酬

3,000円(税込)/名