カスタマーハラスメント対応に関する基本方針

１．目的

保護者・地域住民・卒業生等からの不当な要求、暴言、威圧的言動、長時間拘束など、いわゆる「カスタマーハラスメント」（以下「カスハラ」という）から教職員を守り、安全で健全な教育環境を維持することを目的としてこの基本方針を定める。

２．定義

本基本方針における「カスタマーハラスメント」とは、保護者等が学校に対して行う次のような言動で、不当な内容または**社会通念上不相当な方法・態様**により、教職員の就業環境を害し、教育活動に支障を及ぼすものをいう。

■ 主な該当例

1. **暴言・威圧**
   侮辱、人格否定、怒鳴り声、威迫的言動
2. **過度な要求**
   ・懲戒や謝罪文の強要
   ・業務範囲を超える要求
   ・「今すぐ回答せよ」といった不当な即時要求
3. **過剰または不相当な手段**
   ・長時間の電話（30～60 分を超える）、執拗な連絡
   ・夜間や休日に及ぶ連絡・要求
   ・大量メール、SNS での中傷
4. **教育活動への重大な妨害行為**
   ・授業・行事の妨害
   ・教職員への執拗な監視・待ち伏せ
   ・校内からの不退去
5. **生徒を介した圧力や風評拡散**
   ・生徒に伝言を強要
   ・地域や SNS で事実無根の噂を拡散

※　これらは例示であり、これらに限られるものではない。

３．基本方針

- 苦情や要求も、まず最初は十分に内容を聴き、内容を正確に把握する。その際、苦情や要求に至る経緯や背景事情の把握にも努める。
- 正当な意見・要望には真摯に対応する。
- ただし、内容が正当であっても、不相当な態様は認めない。
- 過剰な要求に即答しないなど、教職員１名で判断・対応しない。「複数・組織」で対応する。
- すべての対応を記録する。
- 教職員の心身の安全を最優先とし、必要に応じ外部機関と連携する。