

岡山商科大学附属高等学校 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

本校は、生徒一人ひとりの成長を支えるため、学校・家庭・地域が協力し合うことを大切にしています。皆さまから寄せられる建設的なご意見やご要望は、教育環境の改善につながるものと考えております。

その一方で、保護者等からの不当な言動が教職員の心身の健康や教育活動に影響を及ぼす事案が全国的に増えています。令和7年6月に労働施策総合推進法が改正され、**顧客等による不当な言動（カスタマーハラスメント）の防止と適切な対応**が求められるようになりました。

本校ではこのことを踏まえ、教職員と生徒の安全・尊厳を守り、安定した教育活動を継続するため、以下のとおりカスタマーハラスメント対応方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントとは

保護者・地域の皆さまからのご意見やご相談は、教育の改善に欠かせない大切なものです。しかし、次のような **社会通念上許容される範囲を超える言動** は、教職員の勤務環境を害し、教育活動に支障をきたすため、カスタマーハラスメントに該当します。

●主な該当行為

- ・ 暴言・侮辱・脅迫などの精神的攻撃
- ・ 机を叩く／物を投げるなどの威圧的行為
- ・ 過度な謝罪要求（例：土下座等）
- ・ 担任変更・退職要求などの不当な要求
- ・ 緊急性のない深夜・早朝・休日の連絡
- ・ 長時間の拘束や、短期間で度重なる来校・電話
- ・ 教職員個人への SNS での誹謗中傷
- ・ 許可のない撮影やネット公開

※これらは例示であり、これらに限りません。

3. 本校の対応方針

本校は、カスタマーハラスメントが発生した場合、以下の方針に基づき適切に対応します。

① 複数名での対応

教職員を一人に対応させず、複数名に対応します。

② 面談・電話の適正化

面談や電話は、事前調整のうえ、一定時間内で行います。（目安：20 分以内）

③ 記録の作成

面談・電話の内容は記録し、必要に応じて録音を行います。

④ 対応の中止

暴言・威圧・長時間拘束などが続く場合は、対応を中止し、改めて方法を検討します。

⑤ 外部機関との連携

違法行為が疑われる場合や安全が脅かされる場合は、警察・弁護士・法務局等と連携します。

⑥ 金銭補償・念書等への不応諾

不当な要求による金銭補償や念書・詫び状の提出には応じません。

⑦ 教職員の心身の保護

必要に応じて勤務配慮や相談体制を整えます。

4. 学校・過程・地域の協働について

本校は、保護者・地域の皆さまと協力しながら、生徒の最善の利益を追求します。 そのために、次の点をご理解いただけますと幸いです。

- ・教育活動は、教育的専門性に基づき学校が責任をもって決定します
- ・ご意見・ご要望は、冷静で建設的な対話を通じてお伺いします
- ・学校・家庭・地域がそれぞれの役割を理解し、協働して生徒を支えます

本方針は、関係を断つためのものではなく、「より良好な関係を築くためのルールを明確にするもの」です。

5. 個人情報の保護

カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合でも、学校は関係者の個人情報を適切に取り扱い、法令に基づき慎重に対応します。

6. 本方針の見直し

社会情勢や教育現場の状況に応じて、本方針は必要に応じて見直しを行います。