江戸川学園取手小学校 カスタマーハラスメント防止基本方針

～「保護者の皆様とのより良いパートナーシップを築くためのガイドライン」

江戸川学園取手小学校（以下「本校」という。）の建学の精神である『心豊かなリーダーの育成』の実現は、教職員と保護者の皆様との強固な信頼関係とパートナーシップの上に成り立ちます。すべての子どもたちが安心して学べる環境を保障するためには、まず教職員が心身ともに健康で、誇りややりがいをもって教育活動に専念できる環境が不可欠です。

近年、学校現場においても、保護者や地域住民等による教職員への過剰な要求や不当な言動、いわゆる「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が深刻な問題となっています。これは教職員の精神的な負担を増大させ、教育活動の質の低下を招きかねない重大な課題であり、本校においても例外ではなく、そのような状況を勘案し、以下の通り「江戸川学園取手小学校 カスタマーハラスメント防止基本方針」を定めます。

第１条（目的）

この基本方針は、本校におけるカスタマーハラスメントを防止し、教職員の安全と尊厳を守り安心して働ける職場環境を確保し、保護者や地域住民、その他学校関係者（以下「保護者等」という。）の皆様と良好な連携関係を築き、もって本校の教育の質の維持・向上を図ることを目的とする。

第２条（カスタマーハラスメントの定義）

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、保護者等からの要求・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が、社会通念に照らして不相当であり、教職員の就労環境を害するものをいう。なお、学校への正当な意見や要望、建設的な提案等は原則として含まれないものとし、これらを妨げるものではなく、本校の教育をより良くするための建設的なご意見やご要望は、これまで通り真摯に受け止め、対話を重ねるものとする。但し、形式上あるいは表面上において学校への正当な意見や要望、建設的な提案等であっても、その実質が本方針における「カスタマーハラスメント」に該当すると判断された場合は、この限りではない。

第３条（対象となる行為）

本方針では、主に以下のような行為をカスタマーハラスメントの対象とする。これらはあくまでも一例であり、これらに限定されるものではない。

1. **攻撃的、威圧的、脅迫的な言動**
    - 大声での叱責、怒鳴り声、暴言、人格を否定する言葉

- 教職員やその家族に対する危害を示唆する言動(「ただじゃおかない」「家を覚えたぞ」など)
- 机を叩く、物を投げるなどの威嚇行為や暴力行為

2. **時間的・場所的に不相当な要求**
   - 深夜や早朝、休日など、勤務時間外における執拗な電話やメール、来校による要請
   - 勤務時間内であっても、長時間の執拗な電話、校内の居座りや退去要求に応じない行為
   - 正当な理由なく、教職員の個人的な連絡先を要求する行為
   - 「SNS にさらす」「教育委員会に通報する」などの威嚇的表現での要求
3. **過剰または不当な要求**
   - 明らかに学校の責務とは言えない要求(例:家庭内の問題への介入、個人的な物品の購入依頼)
   - 謝罪、退職、賠償を繰り返し要求する
   - 学校が提供できない教育や業務を強いるような要求
   - 実現不可能な、または社会通念上過剰な配慮の要求(例:特定の子どもだけを常時監視するよう求めるなど)
   - 不当な金銭の要求
   - 土下座の強要など、社会的相当性を欠く要求
4. **プライバシーの侵害、名誉毀損、誹謗中傷**
   - 教職員の個人情報を本人の許可なく取得、公開する行為
   - SNS やインターネット掲示板等において、事実に基づかない、または個人を特定できる形での誹謗中傷を行う行為
5. **その他**
   - ストーカー行為、執拗なつきまとい
   - 性的な言動
   - 差別的な言動
   - 教職員の家族や私生活への介入
   - 無断での撮影・録音

第 4 条(本校の基本姿勢)

1. **組織としての対応**
   - カスタマーハラスメントには、教職員個人ではなく、学校組織として管理職(校長・副校長など)を中心に対応する。
   - 教職員は一人で抱え込まず、速やかに管理職に報告・相談する。

2. **毅然とした対応**
    - 理不尽な要求やハラスメント行為に対しては、毅然とした態度で対応し、決して安易な妥協はしない。
3. **連携の重視**
    - 事案への対応にあたっては、学園の危機管理室及び学校法人理事会と緊密に連携を図る。
    - 必要に応じて所轄庁、顧問弁護士、警察等の外部関係機関とも速やかに連携し、適切な対応を図る。
4. **記録の徹底**
    - 対応の経過（日時、場所、担当者、言動の内容等）を客観的かつ具体的に記録し、組織内で共有する。

第 5 条（具体的な対応体制）

1. **初期対応**
    - 原則として複数の教職員で対応する。相手の言動に冷静に耳を傾けつつも、その場で安易な約束はしない。
2. **エスカレーション**
    - カスタマーハラスメントに該当する、またはその可能性があると判断した場合は、速やかに教頭または副校長に報告する。
3. **組織的対応**
    - 報告を受けた教頭・副校長は、直ちに校長および関係する管理職（校長補佐、事務長を含む）に情報を共有する。
    - 校長は事案を統括し、対応の初期方針を決定する。
    - 同時に、事務長を通じて学園の危機管理室へ速やかに事案を報告し、緊密に連携しながら以降の対応を進める。
    - 学校法人の対応が必要な重要事案については、危機管理室を通じて理事会に上申する。
4. **外部機関との連携**
    - 教職員の生命・身体に危険が及ぶと判断される場合（暴力、脅迫等）は、直ちに警察に通報する。
    - 法的な対応が必要と判断される場合は、顧問弁護士に相談する。

第 6 条（教職員の保護と支援）

1. 学校は、カスタマーハラスメントの被害を受けた教職員の精神的・身体的な健康を守るための支援（面談、専門家によるカウンセリングの紹介等）を行う。
2. すべての教職員に対し、本方針に関する研修を定期的に実施し、カスハラへの対応能力の向上を図る。

第 7 条（保護者等への周知と理解）

1. 本方針は、学校ウェブサイトへの掲載、保護者会での説明等を通じて、すべての保護者等に周知し、理解と協力を求める。
2. 学校と保護者等が、互いの立場を尊重し、子どもたちの健やかな成長という共通の目標のために連携・協力していく関係づくりに努める。

附則 この方針は、令和 7 年 11 月 1 日より施行する。