

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、まず教職員が心とともに健康で、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ありません。

このような状況を勘案し、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等（制定の義務化）に基づき、以下の通り従来の「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」を一部改訂し定めます。（令和 8 年 10 月 1 日改訂）。

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、在校児童の保護者・受験生の保護者、卒業生・取引先・委託業者・採用応募者や地域住民、その他関係者（以下「学校関係者等」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、学校関係者等からの要求・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。

2. 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。

3. 障害を理由とする合理的配慮の申し出（障害者差別解消法に基づくもの）や、児童の生命・身体の安全確保に関する正当な申し出等については、本方針におけるカスタマーハラスメントには該当しない。

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、30分以上となるような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行為
- 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）
- 入学者選抜、成績評価、その他学校が定める基準について、基準の変更や適用除外、または例外的な取り扱いの執拗な要求
- 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も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、執拗なつきまとり
- 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。なお、正確な事実把握および組織的対応のため、学校が必要と判断した場合は面談等の録音・記録を行うことができる。

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、速やかに学年部長または教頭に報告する。
3. **組織的対応**：報告を受けた学年部長・教頭は、直ちに校長および関係する管理職（事務長・相談役を含む）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5条の2（相談窓口及びプライバシーの保護等）

1. 学校は、カスタマーハラスメントに関する教職員からの相談に適切に対応するため、次の相談窓口を設置する。
【相談窓口】教頭、事務長
2. 相談窓口担当者は、教職員から相談を受けた場合、被害の発生状況やカスタマーハラスメントに該当するか否かにかかわらず、迅速かつ適切に対応する。
3. 学校は、相談への対応にあたり、相談者、被疑行為者及び事実確認等の対応に協力した教職員のプライバシーや個人情報を厳重に保護し、秘密を遵守する。
4. 学校は、教職員がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、又は事実確認等の対応に協力したことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行わない。

第6条（教職員の保護と支援及び事後対応）

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、必要に応じた業務配慮や担当変更等）を行う。
2. 学校は、事案の発生後、速やかに事実関係を確認・分析し、類似事案の再発防止に向けた体制の見直しや適切な対策を講じる。
3. すべての教職員に対し、本方針に関する研修を定期的 to 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

本方針は、令和 7 年 11 月 1 日より施行する。

（改訂）本方針は、法令改正（労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部改正）に伴う措置義務化を踏まえ、令和 8 年 10 月 1 日より改訂施行する。