

春日部共栄中学高等学校 カスタマーハラスメント対応方針

1. はじめに

本校は、生徒一人ひとりの健やかな成長と学びを支える教育活動を使命としています。また、保護者・地域の皆様からお寄せいただくご意見・ご要望は、本校の運営において大変貴重な機会と考えています。一方、一部の方からの要求や言動の中には、教職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、教職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、教職員の就業環境を悪化させるだけでなく、生徒への適切な教育・指導にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。本校では、保護者・地域の皆さま・関係者のご理解とご協力のもと、誠実で丁寧な対応を心がける一方で、教職員に対する不当な言動から職場の安全を守るため、以下の方針に基づき対応いたします。

2. 本校におけるカスタマーハラスメントの定義

本校では、カスタマーハラスメントを「職場において行われる、顧客等（保護者、学生等、卒業生、入学希望者及びその保護者、後援会関係者、地域住民、外部指導者その他本校の教育・研究活動又は学校運営に関係を有する者をいいます）の言動であって、本校における業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員の就業環境又は教育・研究活動が害されるもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
 - ・暴言・侮辱・誹謗中傷・威嚇・脅迫
 - ・教職員の人格の否定・差別的な発言
 - ・土下座の要求
 - ・長時間の拘束
 - ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - ・合理性を欠く不当・過剰な要求
 - ・本校や教職員の信用を毀損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
 - ・教職員へのセクシュアルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など
- *生徒の安全・教育内容等に関する正当なご意見・ご相談は、本方針の対象外です。

3. 本校の対応方針

- ・ 正当なご要望には誠意をもって対応いたします。
- ・ 上記のような不当な言動があった場合には、速やかに管理者が対応し、状況に応じて対応を中止・終了する場合があります。
- ・ 教職員の安全が脅かされる行為があった場合、警察や弁護士等の外部機関と連携し、必要な措置を講じます。
- ・ 発生した事案については事実を記録し、再発防止に努めます。

4. 学内体制

- ・ 教職員からの相談窓口を設け、迅速に対応できる仕組みを整えています。
- ・ 教職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、教職員のケアを優先します。
- ・ 全教職員に対して定期的に研修を行い、適切な対応を習得できるよう支援しています。

5. 保護者・関係者の皆様へのお願い

本校の教育活動は、生徒の学びと成長を第一に考え、学校全体で運営しております。すべての生徒が安心して学べる環境を守るため、以下についてご理解とご協力をお願い申し上げます。

学校の教育方針・判断を尊重していただくこと

教職員への過度な要求や威圧的言動を控えていただくこと

学校へのご意見・ご相談は、適切な窓口・手続きを通じてお寄せいただくこと

本校は、保護者・生徒・地域の皆さまと共に、生徒の成長を支える教育共同体として歩んでまいります。すべての方が安心して関わり合える学校環境を守るために、今後ともご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上