

倉敷翠松高等学校カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 本基本方針の目的

本校は、生徒一人ひとりが安心して生き生きと学べる環境をつくることを最優先に考えています。保護者や地域の方々からいただくご意見やご要望は、学校をより良くするためには大切で、真摯に耳を傾けたいと考えております。しかしながら、近年、学校現場において教職員に対する過度な要求や不当な言動が社会問題となっております。

この方針は、皆さまからの大切なご意見にこれからも誠実に向き合い、建設的な対話を続けていくために定めたものです。教職員の安全と就業環境を確保し、安心して業務に取り組むことによって、生徒及び保護者、地域の方々との関係をより良いものとするにつなぐと考え、基本方針を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

本校では、保護者や地域の方等からの要求・言動が、教職員の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ており、教職員の就業環境や教育環境を害するものをいいます。

3. 対象となる行為の例

以下は例示であり、カスタマーハラスメントに該当する行為はこれらに限りません。個別の事情を踏まえ、要求内容の妥当性、手段、態様、頻度、継続性、教育活動への影響等を総合的に判断します。

- ①そもそも要求に理由がない又は学校における教育活動と全く関係のない要求。
- ②学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めること。
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（クラス替えや担任の変更・退職を求めることなど）
- ④身体的な攻撃（殴る、蹴る、叩くなどの暴行を行うこと。物を投げつけるなど）
- ⑤精神的な攻撃（教職員に対して脅迫、中傷、名誉棄損、無断で撮影・録音、許可のない SNS への投稿）
- ⑥威圧的な言動（大声で責める、声を荒げ、高圧的に主張すること）
- ⑦執拗な言動（執拗な電話やメールの繰り返し、電話や面談等での長時間の拘束）

4. 基本的な対応姿勢

- ①カスタマーハラスメントが発生した場合、担当者 1 人に任せるのではなく、学校組織として毅然とした態度で対応します。
- ②不当な言動が認められる場合には、その場で対応や協議を制限・終了させていただきます。
- ③学校での対応が困難な場合においては、すみやかに警察や弁護士等、外部機関と連携し、厳正に対応します

5. ご協力をお願い

本方針は、皆様からの正当な意見等を制限するものではありません。本校と保護者、地域の方々が、立場を尊重し、生徒たちが生き生き学べる環境づくりという共通の目標に向かえるよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

6. 附則

本方針は、2026 年 10 月 1 日から施行する。

本方針は、法令の改正や運用状況を踏まえ、必要に応じて見直しを行う。