

# 創志学園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、生徒の健全な育成と質の高い教育活動の実現を目指し、保護者や地域社会の皆様との信頼関係を大切にしております。皆様から寄せられる建設的なご意見やご要望は、教育環境の改善に資するものとして真摯に受け止めてまいります。しかしながら、近年、教育現場において教職員に対する過剰な要求や不当な言動（カスタマーハラスメント）が社会的な問題となっております。教職員が心身ともに健康で、安心して教育に専念できる環境を守ることは、結果として生徒たちへの教育の質を維持・向上させることにつながります。岡山市における「カスタマーハラスメント防止条例」の趣旨、および国の指針を踏まえ、本校では以下の通り基本方針を策定いたしました。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

本校では、保護者や外部の方等からの要求・言動のうち、「要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当なものであり、教職員の就業環境や教育環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

## 3. 対象となる行為の例

以下のような言動は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります（これらに限りません）。

- ・ 身体的・精神的な攻撃：暴力、暴言、恫喝、人格を否定する言動、SNS等での誹謗中傷。
- ・ 威圧的・執拗な言動：大声で責め立てる、執拗な電話やメールの繰り返し、長時間の拘束（例：20分を超える電話対応など）。
- ・ 過剰または不当な要求：正当な理由のない謝罪（土下座等）の要求、教職員の解雇や特定の生徒への不当な処分の要求、成績やクラス編成に関する不合理な介入。
- ・ プライバシーの侵害：教職員の個人情報の聞き出し、無断での撮影・録音、許可のない SNS への画像公開。
- ・ 不可能な行為の要求：法律や規則に反する要求、実現不可能なサービスの強要。

## 4. 基本的な対応姿勢

- ①組織的な対応：カスハラが発生した場合、担当者個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対話の制限と終了：不当な言動が認められる場合には、その場での対応や協議を制限・終了させていただきます。
- ③外部機関との連携：悪質な場合や犯罪行為（脅迫・暴力等）と判断した場合は、速やかに警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、厳正に対応します。
- ④教職員の保護：被害を受けた教職員に対しては、メンタルヘルスを含めた心身のケアや適切なサポートを提供します。

## 5. お願い

本方針は、皆様からの正当な意見や相談を制限するものではありません。本校と保護者の皆様が、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に向かって歩めるよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。