

仁愛女子高等学校 カスタマーハラスメント基本指針

はじめに

令和2年、国から「カスタマーハラスメント（顧客等からの暴行、脅迫、暴言、不当な要求などの著しい迷惑行為）」に関する指針が示され、各業種においてその対策が急務となっています。

全国の教育現場においても、一部の保護者や外部の方による、常識を逸脱した言動が、教職員の人格や尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招く深刻な問題となっています。

本校では、教職員の人権を尊重し、すべての教職員が安心して働ける環境を守るため、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした姿勢で臨みます。

1. カスタマーハラスメントの定義

本校におけるカスタマーハラスメントとは、クレームや言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、その手段や態様が社会通念上不相当であり、教職員の就業環境を害するものを指します。

2. 該当する言動の例

以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

■ 身体的攻撃

物を投げつける、唾を吐く、殴打、足蹴りなど。

■ 精神的攻撃

本人や親族に危害を加えると脅す、大声で責め立てる、人格否定、名誉毀損など。

■ 威圧的な言動

怒鳴る、にらむ、物を叩く、話を遮る、高圧的に自らの要求を主張、揚げ足を取るなど。

■ 土下座等の強要

謝罪の手段として土下座等を強いる行為。

■ 執拗な言動

長時間の叱責、繰り返しの連絡(電話,メール等)による要求など。

■ 拘束行為

長時間の居座り、電話での長時間拘束、退去要請の無視、個室での長時間拘束など。

■ 差別的言動

人種、職業、性的指向等に関する侮辱的発言。

■ 性的言動

わいせつな発言や行為、つきまといなど。

■ 個人攻撃・嫌がらせ

容姿や服装への中傷、SNS等での誹謗中傷、無断撮影・公開など。

■ 過度な謝罪要求

校長名での謝罪文、自宅訪問による謝罪の強要など。

■ 不可能・抽象的な要求

法律の改正、誠意の提示、納得させることなど。

3. 発生時の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動が確認された場合、教職員を守るため、組織として毅然と対応し、不当な要求には応じません。悪質な場合や犯罪行為と判断される場合には、警察や弁護士などの外部機関と連携し、厳正に対処します。

4. 防止と支援体制

カスタマーハラスメントの発生を未然に防ぐため、相談対応者を定め、教職員が気軽に相談できる体制を整備します。また、教職員への研修を通じて対応力を高め、被害を受けた教職員には心身のケアや必要なサポートを提供します。

5. その他

- ・匿名でのお問い合わせや情報提供には、対応できない場合があります。
- ・電話対応時には、内容確認のため通話を録音させていただく場合があります。

【文書管理情報】

2025年9月11日 策定