

東海村教職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

- ◆ 保護者や地域の皆様からのご意見・ご要望に真摯に対応します。
- ◆ カスタマーハラスメントから教職員を守り、安定した教育活動を確保します。
- ◆ カスタマーハラスメントには、毅然とした態度で組織的に対応します。

保護者や地域の皆様からいただくご意見・ご要望は、大変貴重であり、学校運営の改善に資するものです。学校では、それらに丁寧かつ真摯に対応することに努めています。

しかしながら、近年、全国的にも保護者や地域の方から教職員に対する理不尽かつ過度な要求、威圧的な言動などが問題となっています。こうした行為は、教職員の心身の負担となり、教育活動の妨げとなっています。

村では、教職員の就業環境を守り、安定した教育活動を行うため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で組織的に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義と行為の例

カスタマーハラスメントとは、保護者や地域の方からの要望や意見等のうち、その要求内容の妥当性に照らし、要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであり、教職員の就業環境が害される行為をいいます。

【該当する言動の例】

- ・ 身体的又は精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 不合理又は過度な対応の要求
- ・ 長時間の拘束、執拗な連絡
- ・ 相当性を欠く金銭補償や謝罪の要求
- ・ 性的な言動
- ・ SNS 等での誹謗中傷、名誉毀損

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、教職員の安全を確保するため、組織的な対応を行います。

さらに、悪質な事案については、警察やスクールロイヤー等の関係機関に相談し、必要に応じて法的措置を講じます。

（１）事案発生時の対応

- ・ 組織的な対応
- ・ 警察・スクールロイヤー等の関係機関との連携

（２）予防的な取組

- ・ 基本方針の周知徹底
- ・ 応対時間の明確化（面談・電話対応は最大１時間を目安とする）
- ・ 電話・面談対応時の録音

令和８年 ９月２５日

東海村教育委員会