

カスタマーハラスメントへの対応等について

～保護者や地域の皆さまと良好な関係を築くために～

近年、カスタマーハラスメント（カスハラ）が社会問題となっており、学校現場へも深刻な影響を及ぼしています。カスハラは、教職員のメンタルヘルスを圧迫し、本来の目的である児童生徒に向き合う時間を奪うことにもつながります。しかしながら、保護者から学校への連絡が全てカスハラになるわけではありません。学校に対するご意見やご要望がある場合は、遠慮無くお申し付けください。カスハラの防止と望ましい関係性の維持に対して、ご理解くださいますようお願いいたします。

■ カスタマーハラスメント（カスハラ）とは？

職員に対する職員以外の者からの要求、言動等のうち、その態様や程度が社会通念上不相応なものであって、当該要求、言動等により、職員の勤務環境が害される行為を言い、例えば、次のようなものがあります。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - 胸ぐらを掴む、相手に物を投げつける など
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
 - 声を荒げる、机を叩く など
- ・ 過大な要求
 - 勤務時間外や自宅を訪れて謝罪等を強要する など
- ・ 執拗な言動
 - 長時間又は長期間にわたり対応を求め続ける など
- ・ 拘束的な行動
 - 長時間電話を続ける など
- ・ 差別的な言動
 - 性別、年齢、外見、出身地、国籍などへの偏見による言動を行う など
- ・ 性的な言動
 - わいせつ・性的な冗談やからかい、必要なく身体へ接触する など
- ・ 個人情報侵害
 - 職員の顔や名札等を撮影し、SNS等で公開する など
- ・ 私的な要求
 - 業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる など

■ 学校の対応方針

- ・ 保護者等からの悪質な言動（不当要求）に対して、組織として毅然と対応し、ハラスメントを決して許さない環境づくりに取り組みます。
- ・ 教職員に対する過度な要求や威圧的な言動等があった場合には、管理職員の対応に切り替え、学校の判断によりそれ以上の対応を中止させていただきます。
- ・ 犯罪に当たる行為があるときや、学校からの退去を求めても応じていただけない場合は、直ちに警察へ通報し、適切な措置を講じさせていただきます。