

四街道市教職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

近年、社会の変化に伴い、学校は多様で複雑な課題を抱えています。また、教職員の年齢構成の変化や人材不足の状況も指摘されており、求められる対応の高度化・多様化が進む中、教職員一人一人の業務負担の増大も大きな課題となっています。

保護者や地域住民等は、本来、児童生徒等の健やかな成長を支える重要なパートナーである一方、近年では、寄せられる相談や要望の中に、学校だけでは対応が困難なケースも見られるようになっていきます。学校のみならず、市教育委員会や関係機関等が連携し、組織的に対応していくことが求められています。

市教育委員会は、教職員が安心して働き、児童生徒が安心して学べる環境を確保するために、基本方針を定め、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、学校及び市教育委員会、関係機関等が連携し、組織全体で毅然と対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

保護者や家族、地域住民、学校施設の利用者、学校教育活動の関係者等からの言動であって、教職員が従事する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るものにより、教職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、教職員の人格若しくは尊厳や勤務環境が害されるもの。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 保護者や地域住民等の言動が社会通念上許容される範囲を超えるもの

(2) 教職員の就業環境が害されるもの

- ・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
- ・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もの
- ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- ・相当性を欠く賠償要求
- ・身体的な攻撃（暴行、障害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動

4 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が疑われる言動があった場合には、教職員を守るため、以下のような対応を行うなど組織的に対応します。

- ・教職員から学校管理職に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐ。
- ・必要に応じて当該教職員に代わって学校管理職が対応する。
- ・保護者や地域住民等とのやり取りについて、相手に断りを入れた上で録音する。
- ・学校での対応が困難な場合においては、市教育委員会へ情報共有を行い、連携して対応を行う。
- ・教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退室を求めたり、電話を切ったりする。
- ・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報する。
- ・法的な検討が必要な場合には、学校設置者と連携し、スクールロイヤーや弁護士等へ相談する。

令和8年10月
四街道市教育委員会