上峰町教育委員会 カスタマーハラスメント対応基本方針

令和８年11月１日

１　趣旨（背景と目的）

上峰町教育委員会（以下「教育委員会」という）は、保護者や地域の皆様から寄せられる御意見や御要望を、教育行政の円滑な執行と児童生徒の健やかな成長のための貴重な情報であると捉え、丁寧かつ真摯に対応することが重要だと考えています。

一方で、学校への御要望や御意見の中には、社会通念上相当な範囲を超えるものや、教職員の人格を否定するような言動（カスタマーハラスメント）が含まれていることがあり、問題視されています。これらは、教職員の就業環境を著しく害し、教育活動の停滞や児童生徒の教育環境の悪化を招く恐れがあります。

このことを鑑み、教育委員会は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止企業向けマニュアル」等を踏まえ、教職員の人権及び心身の健康を守り、組織として毅然とした対応を行うための基本方針をここに定めます。

２　カスタマーハラスメントの定義等

教育委員会及び各学校におけるカスタマーハラスメントの定義等は以下の通りです。

【カスタマーハラスメントの定義】

保護者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その実現のための手段・態様が社会通念上不当なものであって、教職員の就業環境を害するもの。

【対象となる行為の主な態様】

- 身体的な攻撃：暴行、傷害
- 精神的な攻撃：脅迫、暴言、人格否定、侮辱、執拗な非難、SNS・インターネット上の誹謗中傷
- 威圧的な言動：高圧的な態度、机を叩く、威嚇する行為
- 執拗または過度な要求：正当な理由のない謝罪の強要、社会通念上不相当な長時間の拘束や繰り返しによる業務妨害
- 過度な連絡の要求：休日や深夜における私的連絡や過度な連絡の強要
- 学校への不当な侵入：正当な理由なく校内への居座り、立入禁止場所への侵入
- その他のハラスメント：性的な言動（セクシャルハラスメント）、差別的な言動、教職員のプライベートへの干渉

※　保護者等からの正当な御意見や御要望、建設的な御意見は、教育活動の改善に不可欠なものであるため、内容の妥当性を慎重に見極め、カスタマーハラスメントと不当に混同しないよう留意します。

３　基本理念

⑴　教職員の安全と就業環境の確保

教職員の人格と尊厳を守り、心身の健康を保持できる安全な職場環境を守ります。

⑵　組織的な対応の徹底

特定の職員に負担や責任を負わせず、管理職及び教育委員会が一体となった組織的対応を徹底します。

⑶　公正で安定した教育環境の維持

一部の不当な要求やハラスメントに屈することなく、全ての児童生徒に対する公平で質の高い教育・保育環境を守ります。

４　組織的な対応体制と実行

教育委員会及び各学校では、カスタマーハラスメントに対して以下の体制で臨みます。

⑴　ワンストップの相談・報告体制

教職員が一人で悩まないよう、管理職への迅速な報告・相談ルートを確保し、教育委員会へとスムーズにエスカレーションできる体制を整えます。

⑵「個人対応から組織対応への切り替え」の徹底

現場の教職員が暴言や威圧的な要求を受けた場合は、その場で対応を打ち切り、速やかに管理職や複数人による組織対応に切り替えます。

⑶　外部専門機関（警察・弁護士等）との連携

悪質な事案や犯罪行為（脅迫、暴行、威力業務妨害、建造物侵入等）に該当すると判断した場合は、躊躇することなく警察へ通報・相談し、必要に応じて弁護士等の専門家と連携した法的措置を講じます。

５　職員への支援と予防（事後対応・研修）

⑴　被害教職員へのメンタルケアとサポート

被害を受けた教職員に対し、速やかなヒアリングと精神的なケアを行い、必要に応じた就業上の配慮や専門窓口への接続を行います。

⑵　研修・啓発の実施

管理職をはじめ教職員を対象とした研修を実施し、初期対応や適切なコミュニケーション、カスタマーハラスメントへの正しい理解を深めます。

⑶　マニュアル等の整備と検証

実態に即した**「上峰町立学校におけるカスタマーハラスメント対応マニュアル」**を整備し、事案発生後の検証を通じて継続的に内容をブラッシュアップします。

６　保護者等への啓発

上峰町が提供する教育行政及び学校運営が円滑に行われるよう、保護者及び地域住民に対し互いの立場を尊重した建設的な対話と協力を依頼する文書を作成し、ホームページ等でも周知します。