

井原市教育委員会 カスタマーハラスメント対策基本方針

1 策定の目的と背景

学校は、児童生徒一人一人の健やかな成長と人格の完成を目指し、教育活動を行う場です。教育活動を行うに当たって、保護者や地域住民等は教育上の重要なパートナーであり、日頃から相互の信頼関係を構築していくことが極めて重要です。

井原市教育委員会（以下「市教育委員会」という。）及び井原市立幼稚園、小学校、中学校、高等学校（以下「学校」という。）では、保護者や地域住民等から寄せられる要望、意見、苦情等を、教育内容の改善や学校経営の質の向上につながる貴重な声として真摯に受け止め、誠実かつ丁寧に対応することとしています。

一方、近年、学校現場においては、社会通念上許容される範囲を超えた不当・過剰な要求や、教職員に対する暴言、威圧、誹謗中傷等の言動が見られるようになってきました。これらの行為は、対応する教職員の心身の健康が損なわれるだけでなく、教職員が安心して働くことのできる職場環境が害され、教育活動の質の低下を招く重大な問題となっています。

このような背景を踏まえ、教職員が安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、持続可能で質の高い教育活動を維持・発展させるため、本基本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

次の①～③をすべて満たすものをカスタマーハラスメントといたします。

①保護者や地域住民等の言動（対面、電話、メール、書面、SNS 等を含む）

②教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らし社会通念上許容される範囲を超えたもの

③教職員の就業環境が害される（身体的・精神的苦痛により支障が生じる）もの

※正当な苦情や合理的な理由に基づく要望・意見等は、対象となる言動には該当しません。

3 社会通念上許容される範囲を超えた言動

(1) 要求内容に妥当性がないもの

- 要求に理由が無い、学校の教育活動と全く関係が無い要求
- 学校の教育活動、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、対応が不可能な要求
- 相当性を欠く賠償要求

(2) 不当または過剰な手段・態様

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、土下座の強要等）
- 威圧的な言動（大声をあげての威嚇、机を叩く等）
- 継続的・執拗な言動（不必要な電話・メール・来校の集中的な繰り返し等）

○拘束的な言動（長時間の居座り、長時間の電話、不退去等）

○差別的な言動、性的な言動

4 基本姿勢

- (1) 保護者や地域住民等からの意見や苦情等は教育活動の充実に資するものと捉え、日頃から丁寧なコミュニケーションを図り、真摯に対応します。
- (2) カスタマーハラスメントへの対応として必要な対処方法を整え、学校と共通理解を図ります。対処方法に基づき組織的に対応することでカスタマーハラスメントから教職員を守ります。

5 カスタマーハラスメントに対する取組

- (1) 本基本方針により、ガイドラインを作成します。
- (2) 本基本方針について、教職員・保護者・地域住民等に対し周知・啓発します。
- (3) 教職員がカスタマーハラスメントについて相談できる窓口を設置します。
- (4) 被害を受けた教職員の心のケアを行うために学校と連携を図ります。

令和 8 年 10 月 1 日
井原市教育委員会