

東邦高等学校カスタマーハラスメント防止基本方針

～保護者の皆様とのより良いパートナーシップを築くためのガイドライン～

2026年3月17日制定

2025年10月に施行された愛知県カスタマーハラスメント防止条例は、すべての人が互いに敬意をもって接し、健全な社会関係を築くことを目的としています。この理念は、東邦高等学校（以下「本校」という。）の建学の精神「真に信頼して事を任せうる人格の育成」と深く通じるものであり、本校はその精神のもと、教職員と保護者が互いに信頼し合い、協働して生徒の成長を支える関係を築いてきました。

生徒が安心して学べる教育環境を維持するためには、教職員が心身ともに健やかに職務にあたることが不可欠です。しかしながら近年、教育現場においても、保護者や地域の方々から不当な要求や威圧的な言動（いわゆるカスタマーハラスメント）が見られるようになり、教職員の負担や教育の質への影響が懸念されています。

こうした事態に的確に対応し、安心して教育活動を行える環境を守るために、本校は以下のとおり基本方針を定めます。

1. 基本的な考え方

- ・本校は、教職員が安全かつ安心して教育に専念できるよう、組織として支援します。
- ・カスタマーハラスメントの疑いがある行為に対しては、教職員個人で対応することなく、管理職を中心に学校全体で対応します。
- ・不当な要求や威圧的な言動に対しては、誠実かつ毅然とした態度をもって臨みます。

2. カスタマーハラスメントの定義

本校におけるカスタマーハラスメントとは、保護者や地域の方などが社会通念を逸脱した言動や要求を行い、教職員の就業環境を害したり、教育活動に支障を及ぼしたりする行為を指します。

次のような行為がこれに該当します。

- ・暴言、暴力、差別的な発言などの攻撃的な言動
- ・威圧的・脅迫的な要求（土下座の強要、SNSでの晒しなど）
- ・無断の撮影・録音・投稿など、名誉やプライバシーを侵害する行為
- ・電話やメール等を繰り返すなど、過度な要求・連絡
- ・不当な謝罪、金銭、特別対応の要求
- ・長時間の居座り、不退去 など

これらは一例であり、状況や内容に応じて総合的に判断します。

3. 対応の基本方針

- ・教職員は、一人で抱え込まず、速やかに管理職に報告・相談します。
- ・管理職は、必要に応じて「カスタマーハラスメント対策委員会」を設置し、校長・理事・教頭・事務部長・学年主任・生活指導部長・養護教諭・スクールソーシャルワーカー・顧問弁護士等と連携して組織的に対応します。
- ・暴力や脅迫など、教職員の生命・身体に危険が及ぶおそれがある場合には、速やかに警察へ通報し、外部関係機関と連携します。
- ・対応に関する経過（日時・場所・相手の言動等）は、客観的かつ具体的に記録し、学校内で共有します。

4. 教職員への支援

- ・学校は、カスタマーハラスメントの被害を受けた教職員に対し、面談や専門機関の紹介などを通じて心身の健康を支援します。
- ・また、すべての教職員を対象に研修を実施し、カスタマーハラスメントに関する理解と対応力の向上を図ります。

5. 保護者・地域との協働

本校は、保護者や地域の皆さまと相互に尊重し合う関係を築き、子どもたちの健やかな成長を共に支えることを目指します。本方針は、学校ウェブサイト等を通じて周知し、理解と協力をお願いするものです。

6. 教職員の自覚

教職員自身も、保護者や関係者に対して常に誠実かつ丁寧に対応し、不適切な言動を慎むよう努めます。互いに敬意をもって接し、信頼関係を築くことが、建学の精神の実現につながると考えます。

以上