

大妻多摩中学高等学校

カスタマーハラスメントに対する基本方針

～保護者・地域の皆様とのより良いパートナーシップを築くために～

令和8年10月1日制定

大妻学院の基本方針は[こちら](#)

1. はじめに

本校は、大妻学院の良き伝統である「恥を知れ」の校訓を基底とし、高い知性と豊かな品性を備え、社会に貢献できる自立した女性の育成を教育理念に掲げております。生徒たちが安全で安心な学校生活を送り、学習や行事、部活動に全力で打ち込める環境を維持・発展させるためには、教職員一同が情熱を持って日々の教育活動に邁進するとともに、保護者の皆様や地域社会の皆様との深い信頼関係と緊密な連携（パートナーシップ）が不可欠です。

日頃より皆様からお寄せいただく、学校運営や教育活動に対する建設的なご意見・ご要望は、本校の教育の質を向上させるための大変有益で貴重な財産であり、常に真摯に受け止め、誠実に対応しております。

しかしながら、近年、教育現場において社会通念を逸脱した過剰な要求や、教職員の人格を否定するような不当な言動（いわゆるカスタマーハラスメント）が深刻な課題となっています。これらの行為は、教職員の精神的・身体的な健康を著しく損なうだけでなく、健全な教育環境の維持を妨げ、結果としてすべての生徒たちに対する教育の質の低下を招くことになりかねません。

本校は、教職員の安全と尊厳、および健全な教育環境を守ることを最優先に考え、国（厚生労働省）の指針や東京都の条例等に基づき、不当な要求に対して組織として適切かつ毅然とした対応を講じるため、本基本方針を策定いたしました。

2. 目的

本方針は、教職員が安心して働くことのできる良好な職場環境を確保することで、本校における教育の質的向上を持続させることを目的とします。学校への正当な要求や、建設的なご批判・ご要望については、これまで通り真摯に拝聴し、対話を通じた誠実な解決に努めてまいります。ただし、要求の内容や方法が本方針の基準に照らし「カスタマーハラスメント」に該当すると判断した場合は、この限りではありません。

3. 対象となる方

本方針において対象となる方は、本校の保護者、卒業生、地域住民、取引事業者、その他、本校に対して意見や要望を寄せるすべての個人および団体とします。

1.4. カスタマーハラスメントと判断される主な行為

本校では、社会的相当性を欠く方法による要求、または要求内容自体が不当なものであって、教職員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントと定義します。具体的には、以下のような行為（例）が該当します。

4-1. 攻撃的、威圧的、脅迫的な言動

大声での叱責、怒鳴り声、暴言、または人格を否定する言葉

教職員やその家族に対する危害を示唆する言動（例：「ただじゃおかない」「家を特定した」等）
机を叩く、物を投げる、物品を損壊する等の威嚇行為や暴力行為

4-2. 時間的・場所的に不相当な要求

深夜・早朝、あるいは学校の休日（休業日）等、勤務時間外における執拗な電話、メール、来校の要請
勤務時間内であっても、長時間の執拗な電話、校内への居座り、退去要求に応じない行為

正当な理由がない、教職員の個人的な連絡先（携帯電話番号、SNS等）の開示要求

「SNSにさらす」「教育委員会や東京都私学部、メディアに通報する」等の威嚇的表現を用いた要求

4-3. 過剰または不当な要求

明らかに学校の責任・責務とは言えない要求（例：家庭内トラブルへの介入、個人的な物品の購入依頼等）

謝罪（土下座の強要など）、教職員の退職、不当な金銭補償の繰り返し要求

学校が提供可能な範囲を超えた教育、または合理的な理由のない個別の業務対応を強いる要求

授業の進め方、教材、学習内容、成績評価等に関する過剰な干渉や、一方的な否定・変更の要求

実現不可能な要求、または社会通念に照らし過剰な配慮の要求（例：特定の生徒のみを常時監視・優遇するよう求めること等）

生徒間の加害・被害トラブルにおける、一方の生徒への過剰な処分（退学・隔離等）や謝罪の要求

クラス替え、担任、部活動顧問等の不当な変更要求

不確かな情報や事実に基づかない事実誤認に基づく一方的な要求

長文の要求文や大量のメールに対し、個別に具体的かつ過度な詳細さでの返答を求める要求

学校外での出来事や、生徒の私的な交友関係・プライベートに対する不当かつ過剰な干渉

氏名や連絡先を明らかにせず、匿名や偽名を用いて繰り返される不適切で不当な要求

4-4. プライバシーの侵害、名誉毀損、誹謗中傷

教職員の個人情報や、本人の許可なく取得、拡散、インターネット上に公開する行為

SNSやインターネット掲示板等において、事実と反する、あるいは個人を特定できる形で誹謗中傷を行う行為

4-5. その他、教育活動を妨げる行為

ストーカー行為、執拗なつきまとい、性的な言動、差別的な言動

教職員の家族や私生活への不当な介入

面談や電話時における、教職員の同意のない無断での撮影や録音

学校の合理的・組織的な判断を一方的に否定し、教育活動や学校運営に対する過度な干渉、または教職員の裁量を著しく侵害する言動

5. カスタマーハラスメントへの対応基準

本校は、カスタマーハラスメントに該当する行為、またはその可能性が高いと判断される行為に対しては、以下のような組織的体制をもって毅然と対応いたします。

5-1. 組織としての対応

事案を教職員個人で抱え込まず、速やかに管理職（校長・教頭・事務長）を中心に学校全体、および学校法人として組織的に対応します。校長が事案を統括し、初期方針を決定します。

5-2. 毅然とした対応と対話の制限

合理的かつ建設的な対話が困難であると判断した場合、あるいは上記4に掲げる行為が確認された場合は、面談や通話を制限、またはその場で対応を打ち切らせていただきます。さらに、悪質性が高いと判

断した場合や、教職員・生徒の生命・身体に危険が及ぶと判断した場合は、直ちに警察に通報します。
また、法的な対応が必要な場合は、顧問弁護士と連携の上、厳正に対処いたします。

5-3. 記録の徹底

事案の客観的証拠を確保するため、対応の経過（日時、場所、担当者、言動内容等）を詳細に記録・保存し、必要に応じて通話の録音や面談の記録を行います。

6. 教職員の保護と支援

本校は、カスタマーハラスメントによる被害を受けた教職員の精神的・身体的な健康を守るための十分な支援としてメンタルヘルスケア（産業医）や相談窓口（教頭）の設置等を行います。相談窓口として教頭を充てます。また、適切な対応能力を養うため、全教職員を対象とした研修を定期的実施し、ハラスメントの未然防止と対策強化に努めます。

7. 保護者・地域の皆様への周知とご理解

本基本方針は、決して保護者や地域の皆様からの貴重な声を拒絶するものではありません。むしろ、お互いの立場を尊重し合い、子どもたちの健やかな成長という共通の目標に向かって、より強固な信頼関係とパートナーシップを築くためのものです。

本方針を学校ホームページに掲載するとともに、保護者会等を通じて広く周知し、皆様のご理解とご協力を賜りながら、安心・安全で質の高い教育環境を共に維持していくことを目指してまいります。