

学校法人広島城北学園 広島城北中・高等学校
カスタマーハラスメント対応方針

1 目的

本方針は、学校法人広島城北中・高等学校（以下「本校」という。）の教職員が、保護者、在校生、卒業生その他の関係者から受ける、不当又は過剰な要求・迷惑行為から心身の安全及び教育活動の平穏を守り、健全な学校運営を維持することを目的とする。

2 基本方針

- (1) 本校は、生徒の教育上必要かつ合理的な範囲での意見・相談・苦情には誠実に対応する。
- (2) しかし、教育的配慮の範囲を超える不当要求や、教職員の人格・尊厳を侵害する行為に対しては、学校として組織的かつ毅然に対応する。
- (3) 教職員個人に責任を帰することなく、管理職及び学校法人与連携して対応する。

3 カスタマーハラスメントの定義

次の各号のいずれかに該当する行為を、カスタマーハラスメントとする。

- 教育指導・成績評価・生活指導等に関し、合理性を欠く要求
- 学校の説明に対し、同一内容を執拗に繰り返す行為
- 威迫、脅迫、恫喝、名誉毀損、業務妨害
- 教職員への暴言、人格否定、差別的言動
- 長時間の電話・面談要求、業務時間外の接触
- SNS・インターネット上での誹謗中傷

4 中高特有の具体例

- 「成績を訂正しなければ不正だとして外部に通報する」
- 生徒指導上の措置（指導・注意等）に対し処分撤回を強要
- 担任・部活動顧問の交代を威迫的に要求
- 学校の説明を拒否し、執拗に個人責任を追及する行為

5 対応原則

- 初期対応は冷静かつ丁寧に行う。
- 一定段階以降は管理職が対応する。
- 必ず記録を作成し、組織で共有する。
- 教職員個人判断での譲歩・約束は行わない。

6 対応手順

(1) 初期段階

学年主任・担任等が事実確認、学校の考え方・対応可能範囲を説明

(2) 不当性が認められる場合

校長・教頭が対応に切り替える、対応終了ラインを明示する。

(3) 改善が見られない場合

文書対応へ移行、面談・電話対応を制限

(4)重大事案

法人本部・弁護士への相談、警察・関係機関への相談

7 教職員への配慮

本校は、当該行為を受けた教職員を組織として支援し、精神的負担の軽減に努める。

8 教職員への周知

本方針は、教職員及び保護者に対し、本校ホームページ等により周知する。