

## 報徳学園中学校・高等学校カスタマーハラスメント基本方針

### はじめに

報徳学園中学校・高等学校（以下「本校」という）は、二宮尊徳翁の人格と思想に基づいた報徳教育を根幹として、日々学習や部活動などの教育活動に一生懸命取り組んでおります。その中で保護者や地域社会、卒業生の皆様などから寄せられる様々なご意見・ご要望は、これからの教育改善に資するものとして真摯に受け止めて参ります。

一方、近年、社会通念を逸脱するような教職員への過剰な要求や不当な言動（威圧的態度、人格を否定する発言、脅迫、暴力的行為など）、いわゆる“カスタマーハラスメント”が深刻な問題となっています。これは教職員の業務遂行を妨げ、教育環境の悪化を招く行為であり、決して容認できるものではありません。本校も例外ではなく、教職員の人権を尊重し、すべての教職員が安心して働くことができるように、以下の通り「報徳学園中学校・高等学校カスタマーハラスメント基本方針」を定めます。

### 1. カスタマーハラスメントの対象者

保護者、地域住民、卒業生、取引業者、その他本校にご意見・ご要望を寄せられる、すべての方々を対象とします。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

本校に対する意見や言動のうち、その要求内容の妥当性に照らし合わせ、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を逸脱し、教職員の就業環境を害されるものとします。

### 3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

（以下はあくまでも例示であり、これらに限られるものではない。）

#### (1) 攻撃的、威圧的、脅迫的な攻撃

- 大声での叱責、怒鳴り声、暴言、人格を否定する言葉
- 「自宅に行くぞ」などの教職員やその家族に対する危害を示唆した言動
- 机を叩く、物を投げる、唾を吐くなどの威嚇行為や暴力行為
- 「SNS にさらす」「教育委員会に通報する」などの威嚇的表現での要求

#### (2) 時間的・場所的に不相当な要求

- 深夜や早朝、休日など勤務時間外における執拗な電話やメール、来校による要請
- 勤務時間内であっても、長時間の執拗な電話（目安として 30 分を超える通話は対応を終了します）、校内の居座りや退去要求に応じない行為
- 正当な理由なく、教職員の個人的な連絡先を要求する行為

#### (3) 過剰または不当な要求

- 家庭内の問題への介入や個人的な物品の購入依頼など、明らかに学校の責務とは言えない要求
- 謝罪（謝罪文を書かせることを含む）、退職、懲戒、賠償を繰り返し要求する行為
- 学校が提供できない教育や業務を強いるような要求
- 実現不可能な、あるいは社会通念上過剰な配慮の要求
- 「誠意を見せろ」など繰り返し抽象的な要求をする行為

- 不当な金銭の要求
- 本校の教育的裁量を侵害する干渉や要求
- 土下座の強要など社会的相当性を欠く要求
- (4)プライバシーの侵害、名誉棄損、誹謗中傷
  - 教職員の個人情報をも本人の許可なく取得、公開する行為
  - SNS やインターネットなどにおいて、事実に基づかない、または個人を特定できる形での誹謗中傷する行為
- (5)その他
  - 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介入
  - 無断での撮影・録音

※なお、「匿名」による情報提供については対応できない場合があります。

#### 4. カスタマーハラスメントが発生したときの基本姿勢

- (1)本校は合理的かつ建設的な対話を通じた解決に努めます。
- (2)前項の事象などカスタマーハラスメントと判断されるような言動が認められた場合は、教職員を守るため、対応や協議を制限または終了します。
- (3)特に悪質な場合や犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部の専門機関と連携し、法的な措置を含む厳正な対応を講じます。
- (4)対応の経過（日時、場所、担当者、言動の内容等）を客観的かつ具体的に記録し、組織内で共有します。

#### 5. カスタマーハラスメント基本方針の周知と理解

本方針は、本校ウェブサイトに掲載し、すべての方々に周知し、理解と協力を求めます。なお、これは現時点の法令・公表情報に基づく基本的な本校の対応であり、今後厚生労働省の指針等の策定や改正に応じて、必要な見直し・改定を行います。

この基本方針の施行は、令和8年4月1日からとします。