

明治大学附属中野中学・高等学校「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」

本校は、令和 7 年 4 月 1 日に施行された「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」及び令和 8 年 2 月 2 日に策定された「学校と家庭・地域とのより良い関係づくりに係るガイドライン」に基づき、以下の通り、カスタマー・ハラスメントに対する基本方針を定めました。

1. はじめに

本校は、「質実剛毅 協同自治」という教育理念の下、生徒の健全な育成と人格教育を実現するため、日々生徒指導等の業務を遂行しています。

保護者等の方々からお寄せいただくご意見・ご要望は、このような日々の業務遂行において、大変貴重なものであり、真摯に受け止めさせていただいております。

一方、残念ながら、時として保護者等の方々の要求や言動が、教職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、教職員の尊厳を傷つけるものもございます。

こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、教職員の就業環境を悪化させるだけでなく、本校における日々の生徒指導等の業務自体を停滞させるなど、悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

本校は、教職員の安全な就業環境を確保し、安心して業務に取り組むことによって、生徒及び保護者等の方々との関係をより良いものとするにつなぐと考え、「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 本校におけるカスタマー・ハラスメントの定義

本校では、カスタマー・ハラスメントを「保護者や近隣住民の方々その他学校業務に密接な関連性を有する方々から教職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、教職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

暴力行為

暴言・侮辱・誹謗中傷

威嚇・脅迫

教職員の人格の否定・差別的な発言

土下座の要求・長時間の拘束

社会通念上相当な範囲を超える対応の要求

合理性を欠く不当・過剰な要求

学校や教職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

教職員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

3. カスタマー・ハラスメントへの対応（学内）

カスタマー・ハラスメントを受けた場合、教職員のケアを最優先します。

教職員に対して、カスタマー・ハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマー・ハラスメントへの対応（学外）

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、本校でカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の協議等をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携のうえ、毅然と対応します。

5. 教職員とのより良い関係づくりにご配慮ください（文部科学省資料より）

適切な表現・声量

怒鳴るなどの行為はお控えください。

適切な時間内のご相談

ご相談は定時内に。過度に長時間のご相談はお控えください。

過度な要求

学校ができないこともあることをご理解ください。

SNS での拡散

先生や子供を傷つける SNS 投稿はお控えください。