

カスタマーハラスメント防止規定

第1条（目的） 本規定は、本校の教職員が心身ともに健康で、誇りとやりがいを持って教育活動に専念できる環境を確保することを目的とする。外部からの著しい迷惑行為を防止し、発生時には組織として迅速かつ毅然とした対応を行うことで、教職員の安全を守り、本校の教育の質を維持・向上させる。

第2条（定義） 本規定におけるカスタマーハラスメントとは、保護者、親族、地域住民その他の方々（以下「保護者等」という）による要求・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、実現するための手段・態様が**社会通念上不相当**であり、教職員の就業環境を害するものをいう。

第3条（対象となる行為） 本規定が対象とする行為は、以下のものを例示とするが、これらに限定されない。

1. **攻撃的・威圧的言動**：暴言、怒鳴り声、人格否定、危害の示唆、机を叩く等の威嚇行為。
2. **不当な時間的・場所的拘束**：深夜・早朝の連絡、長時間の電話、校内への居座り、退去命令の拒否。
3. **過剰・不当な要求**：返信・対応の強要、土下座の強要、不当な金銭・物品の要求、成績改ざんや担任交代等の教育権を逸脱する要求。
4. **プライバシー侵害・名誉毀損**：SNS等への個人情報や無断撮影動画の公開、事実を歪曲した誹謗中傷。

第4条（組織的対応体制）

1. 本校に「カスタマーハラスメント対策委員会」を設置し、校長、教頭、事務長等で構成する。
2. カスハラ対応は**教職員個人の問題とせず、学校組織として対応する**。
3. 重大な事案については、学校法人理事会および危機管理部署と緊密に連携する。

第5条（具体的な対応フロー）

1. **初期対応**：原則として複数の教職員で対応し、**ICレコーダー等による録音**および客観的な記録を作成する。
2. **時間制限**：面談は平日放課後等の指定時間内（原則30分、最大1時間程度）に構造化する。
3. **窓口の一本化**：ハラスメントが継続する場合、接触窓口を管理職または弁護士に一本化し、担当教職員への直接接触を遮断する。
4. **法的措置・警察連携**：暴力、脅迫、不退去等の犯罪に該当する行為がある場合は、躊躇なく警察に通報し、顧問弁護士を通じて民事・刑事の両面から対処する。

第6条（教職員の保護と支援）

1. 被害を受けた教職員に対し、専門家によるカウンセリング、担当業務の調整等のメンタルケアを最優先に行う。
2. 事案を報告した教職員に対し、それを理由とする不利益な取り扱いや不当な評価を禁止する。

第7条（周知と合意）

1. 本規定は、学校ウェブサイトへの掲載や保護者会、入学時の書類を通じて周知する。
2. 入学手続きにおいて、本規定の趣旨（相互尊重およびハラスメント禁止）への同意を求めることを検討する。