水戸葵陵高等学校　カスタマーハラスメントに係る基本方針

令和８年　７月３日

1. 目的

本ガイドラインは、本校において、教職員・事務職員・スクールカウンセラー等に対する不当な要求や言動を防止し、学校の教育活動を健全に維持するとともに、教職員および生徒の安全と尊厳を守ることを目的とする。

2. カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）の定義

保護者・地域住民・関係者から学校・教職員に対し、通常の要望や相談の範囲を逸脱し、業務の適正な遂行を妨げる行為。

(1) 不当要求

・過剰な謝罪・対応・再発防止策を要求する。
・学校の権限を超える要求（退職強要、担当職員の異動要求など）をする。
・繰り返し同内容の主張を長時間にわたり強要する。
・学校の支援できる範囲を明確に伝えてもなお執拗に要求する。

(2) 暴言・威嚇

・大声で怒鳴る、侮辱する。
・威圧的態度や脅迫めいた発言をする。

(3) 長時間拘束

・面談や電話を不当に長時間続ける
・業務時間外（深夜・早朝など）に連続的に連絡をする。

(4) SNS・インターネット上での誹謗中傷

・実名を挙げた批判や事実無根の投稿をする。
・学校・教職員を貶める拡散行為をする。

(5) その他、社会通念上不相当と認められる行為

3. 学校としての基本姿勢

相談者の意見には丁寧に耳を傾け、誠実な対応を行う。

ただし、教職員の安全・尊厳・業務遂行が脅かされる場合は毅然と対応する

カスハラが疑われる場合、個人で抱え込まず、学年主任、校務分掌の長、管理職に相談し、組織として対応する。

4. 対応方法（フロー）

（1）基本対応

・感情的にならず、事実確認を丁寧に行う。

・不当要求の兆候がある場合は、場の空気を落ち着かせる。

・理不尽な要求には応じない。「できないことはできない。」と毅然とした態度で対応する。

・応対時間は、話し合いの冒頭で相手方に通告し、原則として１時間以内を目安とする。必要に応じて「今日はここまでにさせてください」「後日、管理職から回答します」など退席を促す。

対応の例：「この後、授業（会議）がありますので、お引き取りください。」

「（同じ内容の繰り返しとなってしまいますので、）お引き取り下さい。」

・場合により録音を行う場合は、相手方に告知し、話の内容を精査しながら、１時間を超える場合は応対を終了し、退席を促す

対応の例：「本日のお話し合いは重要ですので、内容に行き違いが無いように、録音させてください。」

・威圧的な態度や大声で怒鳴る行為がみられたら、静かに話すように注意を促す。

対応の例：「廊下を生徒が通り、不安を抱かせますので、落ち着いてお話しください。」

「十分に聞こえておりますので、落ち着いてお話しください。」

⇒数回注意しても応じない場合は、退室を促す。

対応の例：「これ以上、話し合う事ができませんので、お引き取り下さい。」

・繰り返しの退席依頼に応じない場合は、速やかに管理職に相談の上で警察に通報する。

（2）エスカレーション（管理職への引き継ぎ）

以下のいずれかに該当する場合は速やかに管理職へ相談する。

・暴言・恫喝・人格否定がある。

・要求が繰り返され、解決の見通しが立たない。

・教職員が不安やストレスを感じる。

（3）組織対応

・相手方より多い人数で対応し、必要に応じて管理職が加わるようにする。

・対応内容を記録（日時・発言内容・状況）する。

・言動の改善を求める文書を作成し、通知する。

・必要に応じて弁護士・警察など専門機関と連携する。

（4）危険行為や脅迫がある場合

・躊躇せず警察へ相談・通報する。

・教職員の安全確保を最優先とする。

5. 教職員の支援制度

・心理的負担へのケア（産業医・スクールカウンセラーの相談利用）を実施する。

・対応に関する研修を実施する。

・外部専門家（弁護士等）の支援を活用する。

6. 学校から保護者等への周知

・ホームページへ「水戸葵陵高等学校　カスタマーハラスメントに係る基本方針」を掲載する。

・入学説明会・保護者会で「過度な要求や暴言には対応できない」という本校の基本方針を説明する。

7. 生徒への配慮

・カスハラの影響が生徒の教育活動に及ばないよう配慮する。

・生徒の安全が脅かされる場合は、直ちに保護し、関係機関と連携する。

8. 記録の重要性

・日時、対応した職員、主な発言内容、状況を簡潔に記録する。

・同一人物が他職員にも同様の行為をしていないか調査し、共有する。

9. ガイドラインの定期見直し

・年１回を目安に実態を踏まえて改善する。

・最新の法規制・社会情勢に鑑みて見直し、適用する。

水戸葵陵高等学校

KIRYO High School