

扶桑町教育委員会「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

令和8年10月1日

扶桑町教育委員会

はじめに

扶桑町教育委員会は、「扶桑町の子どもたちを健全に育てる」という基本理念のもと、安全で安心な学校の教育環境を整え、各校の保護者・地域の皆様の願いに対し、町内各校が真摯に向き合いながら、教育活動に取り組むことを支援しています。保護者・地域の皆様から頂くご意見・ご要望は、教育活動の質の向上や教職員の資質・能力の向上に欠かせない貴重な機会であると認識しております。

しかしながら、一部には、教職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、社会通念上著しく不当とされる言動が見受けられることがあります。これらは教職員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な学校における教育活動にも深刻な影響を及ぼす恐れがあります。

教職員が安心して働ける環境を整えることは、結果として保護者・地域の皆様とのより良い関係構築にもつながると考えています。

このような考えのもと、扶桑町教育委員会では、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1. 扶桑町教育委員会におけるカスタマーハラスメントの定義

扶桑町教育委員会では、カスタマーハラスメントを「保護者・地域の皆様から教職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、教職員の就業状況を害するもの」と定義します。

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

- ・暴力行為
- ・暴言・屈辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・教職員の人格否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・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、付きまとい行為など

2. カスタマーハラスメントへの対応（学校内）

カスタマーハラスメントが発生した際には、教職員の心身のケアを最優先に対応します。

また、教職員が適切に対応できるように、カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を学ぶ研

修会を実施します。（愛知県カスタマーハラスメント防止対策各団体共通マニュアル基礎編・学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン令和８年８月文科省の指針活用）

さらに、相談窓口の設置に加え、必要に応じて弁護士などの外部機関との連携体制を整え、教職員が安心して働ける環境づくりを推進します。

3. カスタマーハラスメントへの対応（学校外）

問題の解決に当たっては、冷静かつ合理的な対話を重視しています。

解決に向けて状況を正確に把握するために、必要に応じて録音・録画をさせていただく場合があります。

扶桑町教育委員会が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、警察への通報や弁護士などの外部の専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応いたします。

4. カスタマーハラスメントへの取り組み

扶桑町教育委員会では、教職員によるハラスメント行為の発生を防止するため、教育及び啓もう活動を実施いたします。

5. 相談体制

