

北陸学園カスタマーハラスメント基本指針

令和2年に、国から「カスタマーハラスメント(顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為)に関する指針」が示されるなど、近年、様々な業種・業態において、カスタマーハラスメントが社会的な問題となっており、対策の強化が急務となっています。

教育現場においても、一部の保護者様等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、教職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の教職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題となっています。

北陸学園では、教職員の人権を尊重し、全ての教職員が安心して働くことができるよう、カスタマーハラスメントと判断される言動に対しては、毅然とした態度で対応します。

1 カスタマーハラスメントとは

北陸学園では、保護者様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、教職員の就業環境が害されるものとしています。

具体的には、次の2の言動を想定しています。

2 カスタマーハラスメントに該当する言動の例

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

① 教職員への身体的な攻撃

- ・教職員に物を投げつける、唾を吐くなどの行為を行うこと。
- ・教職員を殴打する、足蹴りを行うなどの行為を行うこと。

② 教職員への精神的な攻撃

- ・教職員や教職員の親族に危害を加えるような言動を行うこと。
- ・教職員を大声で執拗に責め立て、金銭等を要求するなどの行為を行うこと。
- ・教職員の人格を否定するような言動を行うこと。
- ・多数の人がいる前で教職員の名誉を傷つける言動を行うこと。

③ 教職員への威圧的な言動

- ・教職員に声を荒らげる、にらむ、話しながら物を叩くなどの言動を行うこと。
- ・教職員の話を遮るなど高圧的に自らの要求を主張すること。
- ・教職員の話の揚げ足を取って責め立てること。

④ 教職員への土下座の要求

- ・教職員に謝罪の手段として土下座をするよう強要すること。

⑤ 教職員への執拗な言動

- ・教職員に対して必要以上に長時間にわたって厳しい叱責を繰り返すこと。
- ・教職員に対して何度も連絡(電話、メール等)をして自らの要求を繰り返すこと。

⑥ 教職員を拘束する行動

- ・長時間の居座りや電話等で教職員を拘束すること。
- ・教職員から学校等から退去するように言われたにもかかわらず、正当な理由なく長時間にわたって居座り続けること。
- ・教職員を個室等で拘束し、長時間にわたって執拗に自らの要求を繰り返すこと。

⑦ 教職員への差別的な言動

- ・教職員の人種、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動を行うこと。

⑧ 教職員への性的な言動

- ・教職員へわいせつな言動や行為を行うこと。
- ・教職員へのつきまとい行為を行うこと。

⑨ 教職員個人への攻撃や嫌がらせ

- ・教職員の服装や容姿等に関する中傷を行うこと。
- ・教職員を名指した中傷を SNS 等において行うこと。
- ・教職員の顔や名札等を撮影した画像を本人の許諾なく SNS 等で公開すること。

⑩ 過度な謝罪の要求

- ・教職員に正当な理由なく、校長や学校の名前で謝罪文を書くよう要求すること。
- ・教職員に正当な理由なく、自宅に来て謝罪するよう要求すること。

⑪ その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

- ・教職員に不可能な行為(法律を変えろ等)を要求すること。
- ・教職員に抽象的な行為(誠意を見せろ、納得させろ等)を要求すること。

※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。

3 カスタマーハラスメントが発生したときの対応

カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、教職員を守るため、組織として毅然とした態度で対応し、不当な要求については対応を断らせていただきます。

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機関と連携して厳正に対応します。

4 カスタマーハラスメントの防止等に向けた対応

カスタマーハラスメントを受けている教職員だけでなく、発生の恐れがある場合でも気軽に相談できるよう相談対応者を定めておくなど、組織的にサポートする体制を構築します。

また、教職員への教育を強化するため、カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法に関する研修等を実施するとともに、被害を受けた教職員に対しては、心身のケアやサポートを提供します。