

つくば国際大学高等学校カスタマーハラスメント対応マニュアル

1 目的

高等学校において発生する保護者・外部者等からの不当・過剰な要求や言動（以下「カスタマーハラスメント（カスハラ）」という）に対し、教職員の人権・安全・就業環境を守り、学校として組織的かつ適切に対応するための基本方針と対応手順を定めることを目的とする。

2 基本方針

- ・教職員個人に対応を委ねず、組織として対応する。
- ・生徒の教育的利益を最優先としつつ、不当な要求には応じない。
- ・教職員の心身の安全と尊厳を守る。
- ・事実に基づき、冷静・記録重視で対応する。
- ・必要に応じて、設置者・弁護士・警察等の外部機関と連携する。

3 カスハラの定義

社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動で、教職員の就業環境を害するものをいう。
(代表的な例)

- ・長時間・執拗な電話や来校要求
- ・大声・威圧的態度・暴言・人格否定
- ・脅迫、名誉毀損、SNS 等での誹謗中傷
- ・土日・深夜の対応強要
- ・明らかに不可能・不合理な要求
- ・謝罪・処分の強要、金品・便宜供与の要求

※ 正当な苦情・相談・意見は、カスハラには該当しない。

4 対応体制

(1) 校内体制

- ・一次対応：担任・担当教員（原則として単独対応は行わない）
- ・二次対応：学年主任・生徒支援部長・教頭
- ・最終判断：校長

(2) 外部連携

- ・設置者（学校法人）
- ・弁護士・顧問弁護士
- ・警察（緊急性・違法性がある場合）

5 基本的な対応の流れ

- ・傾聴し、事実確認を行う。(感情的にならず、相手の主張を整理)
- ・記録を作成する。(日時・場所・発言内容・対応者)
- ・複数名で対応する。(主任等同席)
- ・学校の見解を明確に説明する。
- ・不当要求には毅然とした態度で拒否する。
- ・対応の終了を明示する。(これ以上の対応は行わない旨を伝達)

6 対応上の留意点

- ・その場での約束や即答はしないこと。
- ・個人の見解を述べないこと。
- ・メールや文書での対応は、管理職の確認を得て行うこと。
- ・録音や録画を行う場合には、法令を遵守すること。

7 危険・緊急時の対応

以下の場合には、直ちに管理職へ報告し、警察等と連携する。

- ・暴力・器物損壊・不法侵入
- ・明確な脅迫・ストーカー行為
- ・教職員や生徒の生命・身体に危険が及ぶおそれ

8 教職員のケア

- ・心身に不調が生じた場合には、速やかに管理職へ報告する。
- ・必要に応じて産業医・スクールカウンセラー等を活用する。
- ・当該教職員を責めたり、孤立させたりしない。

9 研修・周知

- ・年1回以上、全教職員向けの研修を実施する。
- ・新任教職員にマニュアルを配布し、説明する。

【参考】

＜時間拘束・リピート型への対応例＞

繰り返しの電話での問い合わせ、長時間の電話、居座りなど、執拗に同様の要求等を繰り返し、職員に長時間の対応を強いるもの。

【例】

- ・ 執拗に同様の申出・要求を繰り返す。
- ・ 電話終了後にすぐにかかけ直したり、複数部署へ同様のクレームを繰り返す。
- ・ 事実確認や十分な説明をしているが、相手方が合理的な理由なく納得しない。
- ・ 本筋と関係のないことや自己主張ばかりで話が進まない。
- ・ 説明に聞く耳をもたずに一方的に発言する。
- ・ 説明を理解しようとせず、言葉尻を捉えて粗探しや揚げ足取りをする。

1 判断基準

以下のアに該当し、かつイ～オのいずれかに該当する。

ア 長時間にわたって拘束されている（目安時間を経過）

イ 執拗に同様の申出・要求を繰り返している

ウ すでに事実確認や十分な説明を行っている

エ 説明を尽くしているが、相手方が合理的な理由なく納得しない

オ 説明に聞く耳をもたない

2 基本的な対応方法

通常業務に支障を生じさせるおそれがあることから、以下の対応時間を目安に対応を終了するか否かの判断へ移行する。

【目安時間】

状況に応じて、あらかじめ時間を決めて対応する旨を相手方に伝える。

- ・ 電話対応：30 分
- ・ 対面対応：60 分
- ・ 執拗な暴言等がある場合：15 分

3 対応終了例

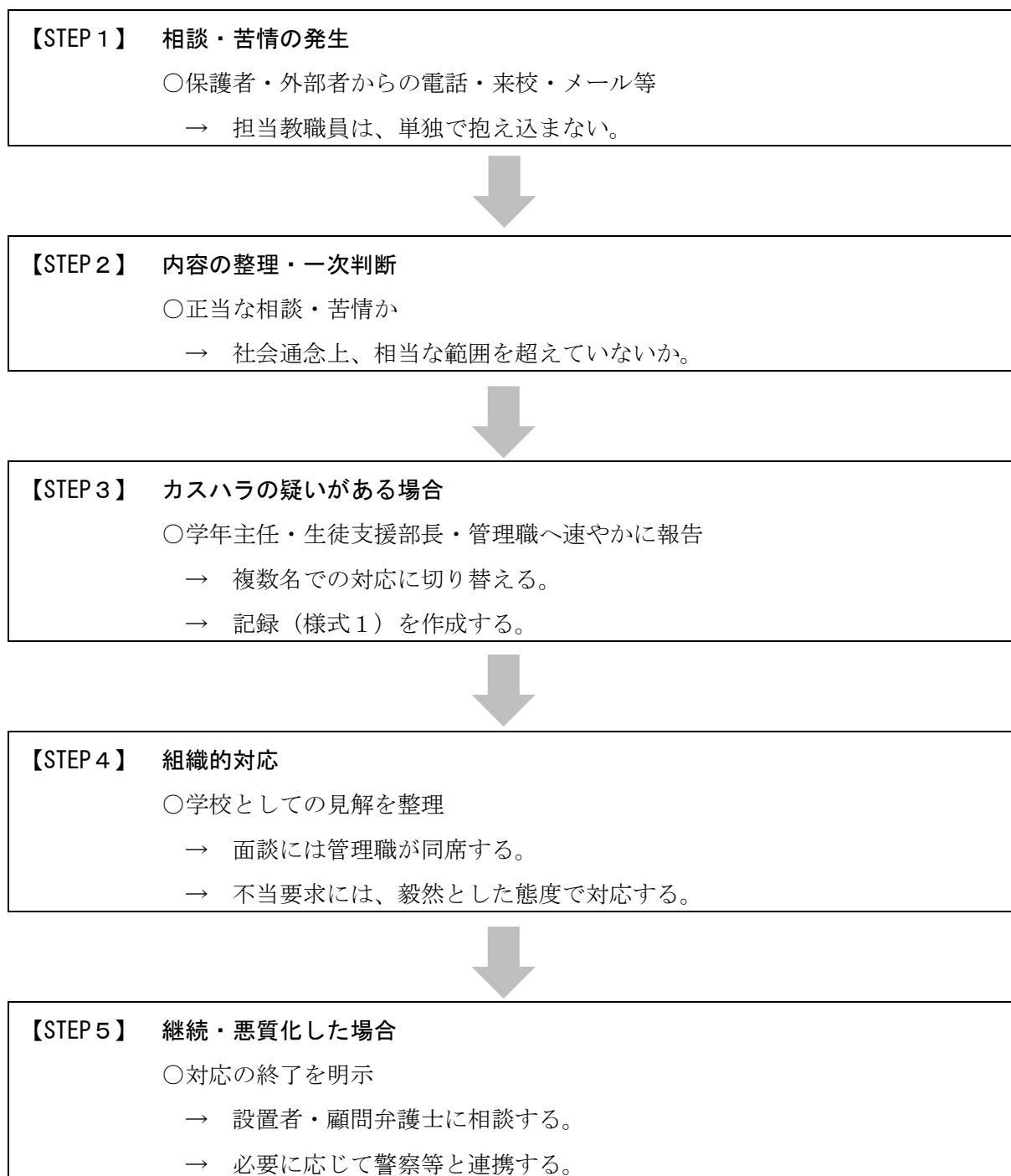
＜電話対応の場合＞

「お話の内容は分かりましたが、繰り返し要望されましても、結論は変わりません。これ以上説明することはありませんので、電話を切らせていただきます。」などと伝え、電話を切る。

以後、同様の要求内容についての電話は、「既に説明したとおりです。」などと伝え、電話を切る。

それでも電話が繰り返される場合は、組織として対応を統一するため窓口を一本化し、業務の支障となっているので止めるよう警告する。

カスタマーハラスメント対応フローチャート



付則

つくば国際大学高等学校カスタマーハラスメント対応マニュアルは、令和8年9月1日より施行する