山口大学教育学部附属学校における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
教育学部長裁定

1. 基本理念

山口大学教育学部附属学校（附属の小学校，中学校，義務教育学校，特別支援学校及び幼稚園(以下「附属学校」という。)では、「山口大学におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」（以下「大学方針」という。）に基づき、保護者、地域住民、卒業生等、学校に関わる全ての方々（以下「関係者」という）に対し、丁寧かつ誠実な対応を心がけることとします。一方で、教職員の尊厳を傷つけ、正常な業務遂行を妨げる行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）に対しては、毅然とした態度で組織的に対応し、教職員の権利を保護します。

2.カスタマーハラスメントにあたる行為

下記は例示でありこれらに限られるものではありません。

(1)身体的、精神的な攻撃：腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為

(2)セクシュアルハラスメントに該当する言動：侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為

(3)威圧的、脅迫的な言動：恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動・マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

(4)プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動：教職員のプライバシーを侵害する行為・教職員を無断で撮影、録画、録音する行為・SNS 等への学校や教職員の信用を棄損させる内容の投稿

(5)継続的、執拗な言動：要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡・何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

(6)拘束的な言動：電話や対面での長時間の拘束・施設からの不退去や不当な居座り

(7)正当な理由のない要求：正当な理由のない、金銭、特別扱いの要求・正当な理由のない謝罪の要求・正当な理由なく保護者・校外関係者の自宅等への訪問や業務時間外の応対を求める行為・取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為

(8)その他の不適切な言動：教職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

３. 各対応者の責務

(1)教育学部長：基本方針の策定、教職員への周知徹底、啓発活動・研修を実施します。附属学校におけるカスハラ発生防止及び受動時の対応等を定めます。

(2)監督者（校長・園長）：各校園における発生防止の注意喚起を行い、発生時の初期指示、現場対応の指揮、組織的引き継ぎを実施します。

(3)教職員等：カスハラに関する理解を深め、発生防止に努めます。初期対応の不備による

二次クレーム化を防ぎ、受動時は個人で判断せず、速やかに監督者に報告・連携します。

４.対応体制

(1) 教職員の相談窓口の設置: カスタマーハラスメントに関する相談を受け付ける窓口を各附属学校に設置します。

(2) 記録と報告: カスタマーハラスメントが発生した場合、附属学校長（園長）は事実関係を正確に記録し、速やかに教育学部長に報告します。

(3) 対応組織の設置: 必要に応じて、校園長、副園長、教頭、主幹教諭、事務部等で構成される対応組織を設置し、対応を協議します。

(4) 関係機関等との連携: 必要に応じて、弁護士等の専門家及び市や県の教育委員会、警察等の関係機関と連携し、適切な対応を検討します。また、他事業者からの事実確認等の協力要請があった場合は「教育学部事務部」が窓口となります。

５. 対応手順

(1) 事実確認: 附属学校において、発生したカスタマーハラスメントに関する事実関係を、関係者から聞き取り等を通じて確認します。

(2) 対応：附属学校へのご意見・ご指摘については、真摯に耳を傾け、誠実に対応するとともに、今後の改善に資することを想定し、録音等を行う場合があります。そのうえで、附属学校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、原則、該当する事案への以後の対応をお断りします。

　メールについては、攻撃的な文言、その他社会通念上相当な範囲を超える表現がある場合、返信を見送ります。

　また、特に悪質と判断した場合には、弁護士、警察等のしかるべき機関と連携し、厳正に対処します。

(3) 被害者への配慮: カスタマーハラスメントの被害者に対し、精神的なケア、業務上の配慮、必要に応じてカウンセリング等の支援を行います。

(4) 再発防止策: カスタマーハラスメントの発生原因を分析し、再発防止策を検討・実施します。

６. 周辺への周知

本方針を附属学校の各校園ホームページ、配布物、保護者会等を通じて周知し、理解と協力を得ます。

７.方針の見直し

本方針は、大学方針の見直しや社会情勢の変化及び附属学校の状況に応じて、適宜、見直しを行います。