

# カスタマーハラスメントへの対応等について

～保護者や地域の皆さんと良好な関係を築くために～

## ■ カスタマーハラスメント（カスバラ）とは？

職員に対する職員以外の者からの要求、言動等のうち、その態様や程度が社会通念上不相当なものであって、当該要求、言動等により、職員の勤務環境が害される行為を言い、例えば、次のようなものがあります。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害） 胸ぐらを掴む、相手に物を投げつける など
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動 声を荒げる、机を叩く
- 過大又は過小な要求 勤務時間外や自宅を訪れての謝罪等を強要する
- 執拗な言動 長時間又は長期間にわたり叱責する（対応を求め続ける）
- 拘束的な行動 長時間電話を続ける
- 差別的な言動 性別、年齢、外見、出身地、国籍などへの偏見による言動を行う
- 性的な言動 わいせつ・性的な冗談やからかい、必要なく身体へ接触する
- 個人情報の侵害 職員の顔や名札等を撮影し、SNS 等で公開する
- 私的な要求 業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる

## ■ 学校の対応方針

- 本校の教職員一同、自ら率先してカスタマーハラスメントを「しない、させない」ことに取り組みます。
- カスタマーハラスメントに該当しうると判断した場合、管理職員に速やかに相談し、威圧する言動等がある場合は、対応を中止させていただきます。
- 犯罪に当たる行為があるときや退去命令に応じていただけない場合は、警察に通報させていただきます。