

カスタマーハラスメント防止にむけて

つくば国際大学東風高等学校

○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。

○カスタマーハラスメントの定義。

- ・長時間に及ぶ面談（居座りを含む。長時間とは学校が前もって決めた面談時間を指す。）
- ・継続的又は執拗な言動（何度も電話をかけ、同じ内容を繰り返す等。）
- ・大声での威嚇、暴言等
- ・威圧的な態度、脅迫等
- ・暴行、傷害などの身体的攻撃
- ・差別的な言動、性的な言動、人格を否定する言動、SNS 等での誹謗中傷等
- ・休日又は深夜・早朝の対応を強要する行為
- ・明らかに不可能である又は不合理な要求
- ・妥当性を欠く金銭補償又は謝罪を求める要求
- ・メール・FAX を必要以上に送りつける行為

○カスタマーハラスメントが発生した場合の対応について

- ・面談を始める際に、面談の目的とその時間を伝える。（面談は30分。電話は15分）
- ・複数の教職員で対応する。
- ・事実確認を行い、記録を取る。

○危険・緊急時の対応

以下の事象が発生した場合、警察・弁護士へ連絡をする。

- ①暴力・器物損壊・不法侵入。
- ②明確な脅迫・ストーカ行為。
- ③教職員や生徒の生命・身体に危険が及ぶ行為。

以上