

# 攻玉社中学校・高等学校

## カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

### 1. 基本方針の趣旨

東京都では、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を令和7年4月1日より施行しております。

同条例では保護者等による学校の教職員に対する言動も条例の対象とされていることから、東京都教育委員会は令和8年2月2日に「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン」を策定しました。

本校は、生徒に関する様々な課題に向き合い、保護者の皆様と適宜情報共有を図りながら対応をしております。本校は、重大な事案の発生時のみならず、日常の些細な行き違いにもできるかぎり目配りをして、生徒の不安を解消し、その成長を支えるとともに、保護者の皆様との信頼関係を構築して参りたいと考えております。

他方で、「モンスターペアレント」という和製英語が社会的に浸透してきたように、教職員に対する保護者等からの精神的な苦痛を与える言動は学校現場において深刻な問題となってきたところであり、そのことから同ガイドラインが策定されたものであります。

本校は、保護者の方々であっても教職員に対する強圧的な言動や執務に影響を与える長時間の拘束などを許容する考えはなく、同ガイドラインを参考に、本校の円滑な学校運営と教育環境の維持のために、次のとおりの対応をすることがありますので、ご理解とご協力の程よろしくお願い申し上げます。

### 2. 本校の対応について

保護者の皆様等とのコミュニケーションについて、本校は誠実に対応いたします。ただし、本校の役員及び教職員・関係者に対し、①社会通念上相当な範囲を超える対応の強要や、②合理性を欠く不当・過剰な要求等が繰り返される場合には、本校及び関係先の業務に支障が生じる懸念があります。また、かかる対応を強いられる教職員らの精神的な負担も大変に大きなものとなります。更に③それらのケースに該当しない場合であっても、教職員らが特定の保護者の方等との対応に充てられる時間は残念ながら限度のあるものであり、保護者の皆様にもそのことを十分にご理解いただく必要がございます。

そこで、本校は、次のような対応を柔軟に選択できるものとしますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。

- (1) 長時間の電話・面談は30分までを目安とします。
- (2) 管理職を含めた複数人で対応することがあります。

- (3) やり取りを記録するために事前にご説明をした上で録音をしたり、やり取りの手段をメールや書面などに限定することがあります。
- (4) やり取りは管理職等とともに記録化します。
- (5) 弁護士等が同席することがあります。
- (6) 場合により警察に相談することがあります。
- (7) 親権者の一方からの申出は本校と他方の親権者との間でも共有することを基本とします。

### 3. 社会通念上相当な範囲を超える要望等

具体例は次のとおりです。

- (1) 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
  - ・ 教育活動（授業内容、宿題の量、座席等）の細部に対する過剰な干渉や要求
  - ・ 声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張
  - ・ 業務に支障が生じるような長時間の居座りや電話
  - ・ 執拗なメールなどの送信
  - ・ 要求の繰り返し
  - ・ 多項目に及ぶ質問や回答の要求
  - ・ 教職員を侮辱、誹謗中傷
  - ・ 横柄な態度や失礼な態度の繰り返し
  - ・ 本校や教員らを許可なく撮影すること
  - ・ これらに類似する言動
- (2) 合理性を欠く不当・過剰な要求
  - ・ 過度な謝罪の要求
  - ・ 評定の変更や内申点に関する不当な要求
  - ・ 担任等の変更、異動、辞任を求める要求
  - ・ 他の生徒と不公平な結果となる事柄を求める言動
  - ・ 生徒や教職員の個人情報を知るようにとの要求
  - ・ それらに類似する言動

なお、両者の分類は相互に重複することもあります。また、どちらの分類に該当するかが問題なのではなく、教職員らに与える精神的な苦痛や業務への影響などが本質的な判断基準となります。

### 4. より良い関係づくりに向けて

本校は、保護者・関係者の皆様と協力しながら、生徒にとって最良の教育環境をつくっていきたいと考えております。

相互の信頼と尊重に基づいた関係の中で、建設的な対話を重ねていけますよう、引き続きご理解とご協力をお願い申し上げます。

(令和8年4月1日制定)