保護者・地域の皆さまへ

美幌町立小中学校
カスタマーハラスメント対応ガイドライン

子どもの学びと教職員の安全を守るため、
保護者や地域の皆さまとの対話を大切に、協力しながら取り組みます

カスハラに当たるかの判断

次の３要素をすべて満たす場合

1. 保護者・地域住民等からの学校への言動
2. 要求内容・手段・態様等が社会通念上許容される範囲を超える
3. 教職員の就業環境に看過できない支障が生じる

⚠ 暴行・脅迫、威圧的な言動、執拗な連絡、長時間の拘束、
SNSでの誹謗中傷や個人情報の投稿など

✓ **正当な相談や改善の要望はカスハラではありません**
例：授業・いじめ・安全管理等についての相談、合理的配慮の要望、
学校側の誤りに対する事実確認・是正の要望など

学校と教育委員会の対応

1. 丁寧にお話をうかがう
2. 校長・教頭に報告（脅迫等の恐れ）
3. 事実確認と組織的判断
4. 学校と教育委員会が連携して適切に対応
5. 再発防止・学校運営の改善

⚠ **危険を伴う場合：** 安全を最優先し、必要に応じ警察・消防へ通報

子どもたちの笑顔と未来のために
学校とのより良い関係構築にご協力ください

美幌町教育委員会