

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

令和8年（2026年）10月施行の改正労働施策総合推進法（カスハラ対策法）等に基づき、教職員が安心して働ける環境を整えることが事業主に義務付けられました。生徒の皆さんが安心して学べる環境を維持し、提供を続けるためには、教職員が心身ともに健康で誇りと責任を持って教育活動に専念できる環境づくりが不可欠です。そのため、本方針を制定し、教職員の安全を守り安定的な教育活動を推進します。

2. 目的

本方針は、保護者等の正当な意見表明や要望を制限するものではなく、社会通念上不当または過剰と判断される要求や言動から教職員と教育環境を守り、健全な教育活動を維持・継続することを目的とします。

3. 定義

本方針におけるカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）とは、保護者等またはこれに準ずる方から学校・教職員に対して行われる言動のうち、要求内容の妥当性に照らして不当なもの、またはその要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、教職員の就業環境や教育活動に悪影響を及ぼす行為を指します。

4. 対象者

本方針は、本校生徒やその保護者および家族、卒業生、地域住民、その他本校に意見・要求を寄せるすべての方を対象とします。

5. カスハラに該当する行為 主に以下のような行為が該当します（※これらに限られるものではありません）。

○身体的・精神的攻撃

暴力行為、暴言、威圧的な言動や行為、侮辱、人格否定的な発言。

○時間的拘束・業務妨害

長時間の電話や面談（目安として30分を超える対応の強要）、繰り返される執拗な連絡・来校。業務時間外に対応を強いる。

○過剰・不当な要求

教職員の不当な解雇や異動の要求、成績や部活動での不当な配慮要求、学納金の減額、特定の生徒等に対する過剰な処分の要求。

○教育的裁量への干渉

授業内容、使用教材、指導方法、生活指導、校則の運用等に対する過剰な干渉や一方的な否定行為。

○匿名・不正な手段による行為

匿名・偽名を用いた不適切な要求の繰り返し、SNSやインターネットを利用した誹謗中傷や虚偽情報の拡散。

6. 基本的な対応

○組織的・毅然とした対応

カスハラに該当する行為が行われたと判断した場合、教職員個人の対応に留めず、組織として毅然とした態度で対応を中断・終了する等の措置をとります。

○悪質なケースへの対応

悪質なハラスメントや違法行為・犯罪行為と判断される場合は、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を実施します。

○教職員のケア

被害を受けた教職員の心身の安全確保やケアを最優先で行います。

7. ご意見・ご不満がある場合は、匿名やSNS等ではなく、お名前を明らかにした上で直接、学校までご相談いただくようご協力をお願いいたします。

運用の周知：本方針は、保護者の皆様や校内に周知・徹底し、社会状況や関係法令の改定に応じて適宜見直しを行います。