

令和8年4月8日

各 位

学校法人出水学園
出水中央高等学校
校長 宮 原 義 文

カスタマーハラスメントの防止について(お願い)

春暖の候、皆様にはますますご健勝のことと拝察いたします。

さて、令和7年6月に労働施策総合推進法の一部が改正されました。今後は私立学校においても、実効性を伴うカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」)対策が求められることとなります。

カスハラは、保護者や地域住民(以下「保護者等」)との関係を分断するだけでなく、教職員の精神的な負担を増大させ、教育活動の質の低下を引き起こします。

教職員が心身ともに健康で、やりがいをもって教育活動に専念できる環境を維持するために、このたび本校では「カスタマーハラスメント対策方針」を策定いたしました。**【別紙】**にその概要を掲載しております。ご一読の上、カスハラ防止に向け、ご協力を賜るようお願いいたします。

なお本校は、正当なご意見やご要望及び建設的な提案等に関しては、これまでどおり誠実かつ丁寧に対応させていただく所存であることを申し添えます。

【別紙】

学校法人出水学園出水中央高等学校カスタマーハラスメント対策方針(概要)

1 (目的)

この方針は、教職員に対するカスハラを防止することで、学校と保護者等が良好な信頼関係を築くとともに、教職員の心身の健康を守り、教育活動に専念しうる環境を確保することで、教育の質の向上を図ることを目的とします。

2 (カスハラの定義)

教職員に対する社会通念を逸脱した過剰な要求に加え、暴言、威嚇的な行為、業務妨害、プライバシー侵害、誹謗中傷及び暴力等の不当な言動をカスハラと定義します。

なお、学校への正当な意見や要望、提案等は含みません。

3 (基本姿勢)

- (1) カスハラには、教職員個人ではなく、組織として対応します。
- (2) 学校は、過剰な要求や不当な言動に対して、毅然とした態度で対応します。
- (3) 学校は、カスハラへの対応にあたり、学園とも緊密に連携を図ります。また、必要に応じて、顧問弁護士にも協力を要請します。
- (4) 学校は、カスハラ対応の経過（日時、場所、担当者、言動の内容等）を客観的かつ具体的に記録し、関係者及び関係機関と共有します。
- (5) 学校は様々な機会をとおして、保護者等に対し、教職員のカスハラ被害防止に向けた理解と協力を依頼します。
- (6) 学校は、教職員の指導に関する正当な意見や、学校に対する切実な要望及び建設的な提案等は、それが社会通念に逸脱しない態様で行われる限り、カスハラではないことを理解し、それらに対しては従来どおり誠実かつ丁寧に対応します。

4（対象となる言動）

主に以下の具体的言動をカスハラの対象とします。なお、これらはあくまでも一例であり、カスハラがこの範囲に限定されるものではありません。

(1) 教職員に対する社会通念を逸脱した要求

【例】・自分の子どもを試合に出場させるよう顧問に要求する。

・特定の生徒を加害者と決めつけ、退学させるよう迫る。

・管理職に対し、担任や顧問の即時交代を要求する。

(2) 教職員に対する暴言

【例】・「お前は教員失格だ。今すぐ辞めろ」

・「あんたにうちの子の担任が務まるわけがない」

・「お前は若いから生徒になめられるんだ」

(3) 教職員に対する威嚇的な行為

【例】・机を激しく叩いたり、ものを投げつけたりする。

・大声で謝罪を迫ったり、土下座を強いたりする。

・要求を聞かないとSNSに情報を流すなどと脅す。

(4) 教職員に対する業務妨害

【例】・アポイントなしで職員室に立ち入り、退去を求めても応じない。

【例】・授業中に教室に侵入し、学習活動を中断させる。

(5) 教職員に対するプライバシー侵害

【例】・年齢や家族構成、住所等をしつこく尋ねる。

(6) 教職員に対するSNS等での誹謗中傷

【例】・画像を無断で投稿したり、悪意を帯びたコメントを掲載したりする。

(7) 教職員への暴力や過度の身体的接触

【例】・腕をつかむ。突き飛ばす。体を触る。

(8) その他、教職員の人格を否定する一切の言動

5（教職員への支援と研修の実施）

- (1) 学校は、学校は、校内ハラスメント委員会の役割について教職員に周知し、教職員が各種のハラスメント被害について気兼ねなく相談できる体制づくりを日常的に進めます。
- (2) 学校は、カスハラ被害を受けた教職員の精神的・身体的な回復を図るための支援を行います。メンタル不調の兆候がある場合には、速やかに専門医を受診するよう促します。
- (3) 学校はすべての教職員に対し、職員研修を実施して、カスハラへの組織的対応力の強化を図ります。

6（教職員の取組）

- (1) 教職員は、日頃から適切な学習指導や生徒対応を行うとともに、保護者等に対して常に誠実かつ丁寧に接することで、信頼される学校づくりに努めます。
- (2) 教職員は、勤務中はもとより勤務時間外であっても、常に社会通念に則った行動に徹することで、保護者等からの信用を得るように努めます。
- (3) 教職員は、業務の受託業者に対して過剰な要求や不当な言動を行うことがカスハラにあたることを認識し、これらの行為を絶対に行わないよう心がけます。

7（保護者等への周知と理解）

- (1) この方針は、校務支援システムでの配信及びPTA総会での説明等により、すべての保護者等に周知し、教職員のカスハラ被害防止に向けた理解と協力を求めます。
- (2) 学校は、啓発ポスターをホームページ等に掲載することにより、教職員に対するカスハラ防止を広く社会に訴えます。
- (3) 学校は、SNS等をとおして学校生活に関する情報発信に努め、生徒の健全な育成に向け、保護者等との良好な関係づくりに努めます。

附則 この方針は、令和8年4月1日から施行します。