

令和8年9月4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対策方針の改定について(お知らせ)

秋涼の候、皆様にはますますご健勝のことと拝察いたします。

さて、改正労働施策総合推進法の施行により、本年10月1日からすべての企業を対象にカスハラ対策が完全に義務化されます。

それに先立ち、文部科学省は、「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン」(以下「ガイドライン」)を公表しました※(令和8年2月28日付け)。ガイドラインでは、保護者や地域住民等(以下「保護者等」)による社会通念上許容される範囲を超えた言動に対する、学校の対応指針が明記されています。

本校ではすでに「カスタマーハラスメント対策方針」(以下「方針」)を策定し、4月から施行しておりますが、これらの情勢を踏まえ、このたび方針を改訂いたしました。**【別紙】**に概要を掲載しておりますので、改めてカスタマーハラスメント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・ご要望及び建設的な提案等に関しては、引き続き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。

(改訂の趣旨)

カスハラ（注）の定義(概要版「2」)についてガイドラインに基づき内容を追加するとともに、対象となる言動(概要版「4」)を整理し直しました。

※【文部科学省ホームページ】

https://www.mext.go.jp/content/20260828-mxt_kyoikujinzai01-000006216_1.pdf

【別紙】

(改訂)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

(概要版)

1 (方針策定の目的)

この方針は、教職員に対するカスタマーハラスメント(以下「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)

ガイドラインでは、学校におけるカスハラの防止措置の対象となる言動を、次のように整理しています(同p. 6)。

学校等において行われる

- (1) 保護者や地域住民等の言動であって、
- (2) 教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
- (3) 教職員の就業環境が害されるもの

本校ではガイドラインに基づき、保護者等からの教職員に対する社会通念を逸脱した過剰な要求に加え、相当性を欠く賠償要求、暴言、威嚇的な言動、業務妨害、継続的かつ執拗な言動、プライバシー侵害、SNS等での誹謗中傷及び暴力や過度の身体接触等、教職員の就業環境を害する可能性がある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、保護者等からの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、顧問弁護士にも対応を要請します。

- (4) 学校は、カスハラ対応の経過（日時、場所、当事者、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求めます。
- (6) 学校は、教職員の指導に関する保護者等の正当な意見や、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）

ガイドライン等示された事例に基づき、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) 保護者等からの教職員に対する社会通念を逸脱した要求等

- 【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、退学させるよう要求する。
 - ・管理職に対し、担任や顧問の即時交代を要求する。
 - ・管理職に対し、自分の子どものクラス替えを要求する。
 - ・学校外における生徒の行動に対して監視を要求する。

(2) 相当性を欠く賠償要求

- 【例】
- ・学校における教育活動と無関係な賠償請求をする。
 - ・成績の低下を理由に賠償請求をする。

(3) 保護者等からの教職員に対する暴言

- 【例】
- ・「お前は教員失格だ。今すぐ辞めろ」
 - ・「あんたを教壇に立てないようにしてやる」

(4) 保護者等からの教職員に対する威嚇的な言動

- 【例】
- ・机を激しく叩いたり、ものを投げつけたりする。
 - ・声を荒らげ、威圧的・高圧的に自らの要求を主張する。
 - ・要求を聞かないとSNSに悪評を流すなどと脅す。

(5) 保護者等からの教職員に対する業務妨害

- 【例】
- ・アポなしで職員室等に立ち入り、退去を求めても応じない。
 - ・学校に何度も長時間の電話をして、自らの要求を主張する。

- (6) 保護者等からの教職員に対する継続的かつ執拗な言動
- 【例】 ・同じ内容の質問を執拗に繰り返し、文書等での回答を強要する。
・学校に対して電子メールを執拗に繰り返し送りつける。
- (7) 保護者等からの教職員に対するプライバシー侵害
- 【例】 ・教職員の年齢や家族構成、住所等をしつこく尋ねる。
・教職員の自宅を訪れて謝罪等を強要する
- (8) 保護者等による教職員に対するSNS等での誹謗中傷
- 【例】 ・動画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。
・事実とは異なる投稿をして、学校や教職員の信用をおとしめる。
- (9) 保護者等からの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。
・つばを吐きかける。
- (10) その他、保護者等による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、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、速やかにカウンセラーとの面談又は専門医への受診を勧めます。
- (3) 学校はすべての教職員に対し、方針に係る職員研修を定期的の実施し、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) この方針の概要は、校務支援システムでの定期的な配信及び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、方針の概要及び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

改訂した方針は、令和8年9月7日(月)から施行します。