学校法人 霞ヶ浦高等学校

KASUMIGAURA HIGH SCHOOL

OUR COMMITMENT

カスタマーハラスメントに対する基本方針

― 保護者や地域の皆さまとのより良いパートナーシップを築くために ―

生徒たちのより良い成長のために。学校と保護者・地域の皆さまが互いを尊重し、信頼し合える関係を築いていきます。

令和8年10月1日 施行

はじめに

学校法人霞ヶ浦高等学校（以下「本校」という）は、「これからの社会を構成していく自立した人間の育成」を教育目標に掲げ、日々の教育活動に取り組んでいます。

生徒一人ひとりの成長を支えていくためには、学校と生徒、保護者の皆さま、そして地域の皆さまとの信頼関係が何より大切であると考えています。

本校では、保護者や地域の皆さまからいただくご意見やご要望を、学校をより良くしていくための大切な声として受け止め、できる限り丁寧に耳を傾けてまいります。

一方で、近年、学校現場において、教職員に対する暴言や暴力、過度な要求、長時間にわたる拘束など、教職員の人格や安全を損なう行為が課題となっています。

教職員が心身ともに安心して教育活動に取り組める環境を整えることは、生徒たちが安心して学び、成長できる教育環境を守ることにもつながります。

そのため本校では、国のガイドライン等を踏まえ、**カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方と対応について、本方針を定めます。**

本方針は、保護者や地域の皆さまからのご意見やご要望をお断りするためのものではありません。互いの立場を尊重しながら、生徒たちのより良い成長を支えていくために、学校と保護者・地域の皆さまがより良い関係を築いていくことを目的としています。

1. 対象となる言動　2. 行為の例　3. 学校としての対応　4. 発生後の対応　おわりに

01 カスタマーハラスメントの対象となる言動について

本校では、保護者や地域住民等からの言動であって、学校における業務の性質や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、そのことによって教職員の就業環境が損なわれるもの**を、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

ご意見や苦情、改善のご要望そのものをカスタマーハラスメントと考えるものではありません。
学校として必要な説明や対応を行うことはもちろん、いただいたご意見を真摯に受け止め、教育活動や学校運営の改善につなげてまいります。

02 カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

以下は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為の一例です。

① 正当な理由のない要求

学校の教育活動とは関係のない要求や、社会通念上相当とは認められない要求など。

- 教職員の私生活や家庭生活に関する要求
- 性的な要求など

② 学校の教育活動・学校運営の範囲を大きく超える要求

学校として対応することが困難または適切ではない事項について、対応を求めることなど。

- 生徒の学校外での行動を学校が継続的に監視するよう求めること
- 学校の責務を大きく超える対応を求めること

③ 対応が著しく困難、または対応ができない要求

学校として合理的な対応が難しい要求など。

- 修学旅行費用等について、不合理な減額や免除を求めること
- 合理的な理由なく、クラス替えや担任の変更、教職員の退職等を求めること

④ 相当性を欠く賠償等の要求

学校の教育活動との因果関係が認められないなど、社会通念上相当とは認められない賠償等を求めること。

- 教育活動と直接関係のない損害について賠償を求めること
- 成績の低下のみを理由として賠償を求めること

⑤ 身体的な攻撃

- 殴る、蹴る、叩くなどの暴行
- 物を投げつけるなどの行為

⑥ 精神的な攻撃

- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言
- 土下座等を強要する行為
- SNS等に教職員のプライバシーに関する情報を投稿すること
- 教職員を無断で撮影、録画、録音すること

⑦ 威圧的な言動

- 大きな声を出して教職員や周囲を威嚇・威圧すること
- 声を荒らげ、執拗に責め立てること
- 高圧的な態度で要求を繰り返すこと

⑧ 継続的・執拗な言動

- 同一または類似の内容について、正当な理由なく3回以上にわたり電話等で要求を繰り返すこと
- 同様の質問を繰り返し、文書等での回答を繰り返し求めること
- 同様の電子メール等を繰り返し送ること
- 勤務時間外や教職員の自宅を訪れて謝罪等を求めること

> **「3回以上」という回数はあくまで一つの目安です。**3回以下であっても、言動の内容、態様、頻度、継続性、教職員への影響等を総合的に考慮し、社会通念上許容される範囲を超えていると判断される場合には、カスタマーハラスメントとして取り扱うことがあります。

⑨ 拘束的な言動

- 60分以上にわたり校内に居続けるなど、教職員の業務を妨げること
- 1回30分以上の長時間の電話により、教職員を拘束すること
- 同一案件について30分以上の電話を複数回繰り返すこと
- 校内施設からの退去を求めても応じないこと

> **上記の時間はあくまで一つの目安です。**60分未満の面談や30分未満の電話であっても、言動の内容、態様、頻度、継続性、教職員への影響等を総合的に考慮し、社会通念上許容される範囲を超えていると判断される場合には、カスタマーハラスメントとして取り扱うことがあります。

> ※上記はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。個々の状況を踏まえ、総合的に判断します。

03 学校としての対応について

保護者や地域の皆さまとの対話を大切にしながら、以下のように対応します。

（1）社会通念上許容される範囲を超えた言動があった場合

1. 教職員は、管理職または相談窓口に報告し、必要に応じて対応について相談します。
2. 教職員が一人で抱え込むことがないよう、可能な限り複数の教職員で対応します。また、必要に応じて学校管理職が対応します。
3. 保護者や地域住民等とのやり取りについて、必要に応じて録音をお願いする場合があります。録音した情報については、関係法令を遵守し、適切に取り扱います。
4. 学校として必要な説明を行ったにもかかわらず、なお同様の要求が繰り返される場合には、電話対応は30分、面談等は60分を一つの目安として対応を終了する場合があります。その際、必要に応じて退室をお願いしたり、電話を終了したりすることがあります。なお、時間に達していない場合でも、教職員への過度な負担や教育活動への支障が認められる場合には、対応を終了することがあります。
5. 学校だけでの対応が難しい場合には、学校法人の担当部署等と情報を共有し、連携して対応します。
6. 必要に応じて、スクールロイヤーや顧問弁護士等の専門家に相談し、適切な対応を検討します。

（2）特に悪質と判断される場合

暴行、傷害、脅迫等、犯罪に該当する可能性のある行為については、教職員や生徒の安全を最優先に考え、警察等の関係機関へ相談・通報する場合があります。

また、必要に応じて、以下のような措置を講じる場合があります。

- 警告書等による通知
- 電話や面談からメール等の文書による対応への変更
- 校内への立ち入りをお断りすること
- スクールロイヤーや顧問弁護士等への対応依頼

04 発生後の対応と教職員への配慮

教職員からカスタマーハラスメントに関する相談があった場合には、速やかに事実関係を確認します。

カスタマーハラスメントにより教職員の就業環境が損なわれたことが確認された場合には、当該教職員の心身の状態にも配慮し、必要な支援や対応を行います。

また、相談や事後の対応にあたっては、関係する教職員のプライバシーに十分配慮します。

必要に応じて、本方針の周知や研修等を行い、再発防止にも努めます。

なお、教職員がカスタマーハラスメントに関して相談したことや、事実確認等に協力したこと、関係機関への相談や必要な手続を行ったこと等を理由として、不利益な取扱いをすることはありません。

おわりに

本校は、保護者や地域の皆さまからいただくご意見やご要望を大切にしています。

学校には、時には厳しいご意見をいただくこともあります。しかし、その一つひとつに耳を傾け、より良い教育につなげていくことも、学校の大切な責任だと考えています。

その一方で、教職員が安心して生徒と向き合い、教育に力を注ぐことのできる環境を守ることも、学校の大切な責任です。

生徒たちのより良い成長のために、学校と保護者の皆さま、地域の皆さまが互いを尊重し、信頼し合える関係を築いていくこと。

それが、本校がこの方針を定める一番の目的です。

これからも、皆さまと一緒に、生徒たちの未来を支えていける学校づくりに努めてまいります。

参考とするガイドライン

- 厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和8年2月26日）
- 文部科学省「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」（令和8年8月28日）

附　附則

1. 本方針は、令和8年10月1日から施行します。
2. 本方針は、教職員に対して全文を周知し、必要な啓発を行います。
3. 保護者等に対しては、本方針の全文をホームページへの掲載その他の方法により周知します。

学校法人 霞ヶ浦高等学校

生徒たちのより良い成長のために、信頼と対話を大切にします。