

学校におけるカスタマーハラスメントへの対応に関する指針

学校法人 萩光塩学院

1 本指針の目的

よりよい関係の構築を目指して

園・学校（以下「学校」と言う）におけるカスタマーハラスメントの位置づけや対応方針を明確にすることにより、学校に対する適正な要望や意見が抑制されず、保護者や地域社会等の関係者と学校との間の良好なコミュニケーションや信頼関係が構築されることを目指し、教育の質の向上に繋がります。

教育の質を支える職場環境づくり

子どもたちの学びの場である学校においても、カスタマーハラスメントにより教職員の労務環境が害されるケースが問題となっています。園児・生徒に安定して教育を提供し続けるため、学校におけるカスタマーハラスメント問題に対して適切な対応を行い、学校設置者の重要な責務の一つである教職員一人ひとりのメンタルヘルスを守ります。

国の動向と法改正

カスタマーハラスメント問題は、国や事業主のみならず、社会全体が取り組むべき問題となっています。2025 年 6 月、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（以下「労働施策総合推進法」と言う）が改正されました。職場における顧客等の言動に起因する問題（いわゆるカスタマーハラスメント問題）に関する規定が新設され、顧客や施設利用者等の顧客側に対してもカスタマーハラスメント問題への理解と対応が求められることとなりました。また 2026 年 10 月 1 日から企業はカスタマーハラスメント防止のための措置を講じることが法的に義務化されます。

以上を踏まえ、学校法人 萩光塩学院は、保護者や地域社会等の関係者との信頼関係を深め、教職員の労務環境を維持し、園児・生徒により質の高い教育を提供することを目的として、学校におけるカスタマーハラスメントへの対応に関する指針を定めました。

2 学校におけるカスタマーハラスメントの定義

(1) 学校におけるカスタマーハラスメントの主体及び対象

学校におけるカスタマーハラスメントの主体は、園児・生徒等（過去の園児・生徒等や今後園児・生徒等になる予定の者を含む）の保護者及び園児・生徒等の親族・知人など、園児・生徒等の関係者として行動する者（以下、カスタマーハラスメントの主体を「園児・生徒等関係者」と言う）とし、対象は、学校において勤務する全ての教職員（教員以外の職員や臨時的任用職員等を含む）とします。

(2) カスタマーハラスメントにあたる行為

2025 年 6 月 11 日公布の労働施策総合推進法改正（施行前）33 条 1 項に照らし、園児・生徒等関係者の言動であって、教職員の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たものをハラスメント行為とします。

具体的には以下の類型や行為が考えられますが、これらは例示であり、ハラスメント行為がここに示したものに限られるということではありません。

① 物理的な攻撃

ア 殴る、蹴る、叩く、突き飛ばす、物を投げるなどの暴力的行為

イ 机を叩く、椅子を蹴るなど器物破損につながるような行為

② 精神的な攻撃

ア 侮辱的な言動や人格を否定するような言動

イ 暴言、罵声、恫喝、威圧的な叱責、不相当な大声

ウ 同じ内容の要望等を執拗に繰り返す行為

エ 言葉じりや表現のミスを捉えた揚げ足取り

オ 威嚇、脅迫、反社会的な関係の示唆など、恐怖を覚えさせる言動

カ 事実でない事柄や学校・教職員の信用を不当に害する内容の口コミや SNS 等での拡散

③ 過大な要求

ア 実現困難な要求の繰り返し（クラス替えや担任の変更・退職等、特定の園児・生徒の特別扱い等）

イ 執拗な謝罪・土下座等の要求、学校側ができないと説明したことに対する繰り返しの要求

ウ 緊急の事態（園児・生徒の生命に関わる事態、重大な損害が出る恐れのある事態等）以外での業務時間外の応対を求める行為

エ 特定の教職員による対応を強要する行為

④ 業務を妨害する行為

ア 居座りや電話などによる長時間（1 時間を超える）の拘束

イ 頻繁に来校したり電話を掛けたりし、要求を繰り返す行為

⑤ 個の侵害

ア 教職員へのつきまといや待ちぶせ、個人のプライバシーを侵害する行為

イ インターネット、SNS 等への教職員個人の名誉・信用を棄損させる内容の投稿等

ウ 深夜、早朝、休日等の連絡や訪問等（緊急の必要性がある場合を除く）

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- (1) 学校法人 萩光塩学院では、ハラスメントとみられる事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための相談・報告窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応をするため、対応方法や手順を策定し、理事会、評議員会、光塩会（PTA）、外部機関（法務局、弁護士、警察等）との連携を図ります。
- (2) ハラスメントと思われる事案が発生した場合あるいは発生の可能性が高い場合は、事実関係の正確な確認を行い、外部機関からの協力を仰ぎながら、以下の方針を踏まえて対応します。
 - ①概要を確認したうえで、一人の教職員だけで対応させず、学校法人や外部機関等と連携の上、学校全体でチームとしての対応を行います。
 - ②暴言や威嚇等が行われた場合、対応が長時間（1時間を超える）に及んだり、頻回になったりする場合など、対応が困難と判断した場合には、対応を打ち切る場合があります。
 - ③違法な行為（インターネットへの違法な投稿等を含む）については、必要に応じて外部の専門家による援助を受け、法的対応をする場合があります。
 - ④教職員や園児・生徒に危険が生じる可能性がある場合、あるいは暴行・脅迫・器物損壊等の犯罪にあたる行為が見受けられる場合等については警察・法務局等に相談し、必要な援助を受けます。
 - ⑤金銭的な保証や、念書・詫言状等の文書の発行はできません。
 - ⑥被害を受けた教職員に対しては、状況に応じ必要な配慮を行います。

※詳細については参考資料を参照

- (3) 良好な信頼関係の構築やカスタマーハラスメント防止を強化するために、外部講師等を招いての教職員研修等、教職員の意識を啓発するための施策を実施します。そして、ハラスメント事案を通じて、実際の対応やその経過を理事会、評議員会、学校関係者評価委員会、光塩会（PTA）と山口県総務部学事文書課や萩市教育委員会とで共有し、よりよい対応のあり方や体制づくりの構築に努めてまいります。

4 家庭及び地域とともに

園児・生徒の健全育成をはじめ、教育の目的を実現する上で学校、家庭及び地域は大きな役割を担っており、それぞれが園児・生徒の教育に責任をもつとともに、相互に緊密に連携・協働して取り組むことが重要です。学校法人 萩光塩学院は、今後も学校、家庭及び地域等とともに連携を図りながら「世の光 地の塩」の建学の精神を実現するために誠意をもって教育を推進していきます。

＜ハラスメント相談・報告窓口＞

担当 ： 山下 満

杉山 和歌奈

参考資料

具体的な類型別の対応要領

類型	代表的な行為	対応要領
時間拘束型	・長時間の電話 ・長時間の居座り、拘束	一定時間の経過（概ね30分）をもって対応終了を検討する
リピート型	・同じ要求の繰り返し ・週に何度も来校する	新たな要求がなければ、一定回数の対応（概ね3回）をもって対応終了を検討する
暴言・暴力型	・大声、暴言、罵倒 ・差別的な発言、人格否定 ・机を叩く	やめるよう警告を行い、対応終了を検討する 警察への通報や弁護士への相談を検討する
威嚇・脅迫型	・脅迫的な発言 ・権力者等とのつながりをほのめかす	警察への通報や弁護士への相談を検討する
権威型	・特別扱いの要求 ・謝罪文や土下座の強要	毅然とした対応で要求には応じない
職場外拘束型	・職場外の場所に呼びつけ帰らない	所属から連絡し、連絡がつかない場合は、警察への通報を検討する
SNS、インターネット上での誹謗中傷型	・SNS上での誹謗中傷 ・職員のプライバシーに関する情報をインターネット上に掲載する	ホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める 必要に応じて弁護士へ相談する
セクシュアルハラスメント型	・職員の体を触る ・性的な内容の発言 ・つきまとい	・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する ・警察への通報や弁護士への相談を検討する