

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

学校法人みつ朝日学園

2026 年 8 月

1. 方針作成の背景

学校法人みつ朝日学園（以下「本学園」）は、保護者の皆様、地域社会の皆様とともに生徒を育成するという想いのもと、日々の教育活動に邁進しております。しかしながら、ここ数年、ごく稀ではありますが、教職員に対するハラスメントと断定されるような言動が見受けられるようになっております。国においても、労働施策総合推進法の改正（2026 年 10 月 1 日施行）により、カスタマーハラスメントの防止措置が事業主の義務となります。岡山県教育委員会においても、教職員が教育活動に専念できる環境を整えるため、組織として教職員を守る姿勢を明確にしています。心ない誹謗中傷や過度な要求により、教職員が心身の体調を崩すことは、結果として生徒への教育の質の低下を招きかねません。本学園では、教職員の心身の健康と安全を確保し、生徒に質の高い教育を提供し続けるため、カスタマーハラスメントの定義と私たちの考えを公表することといたしました。

2. 方針の目的 ～関わる全ての人の幸せの実現に向けて～

生徒の健全な成長には、保護者の皆様、地域社会の皆様との良好な信頼関係に基づき、共に手を取り合うことが不可欠です。本方針は、単にハラスメントへの対策を目的とするものではありません。教職員が不当な対応に悩まされることなく、生徒一人ひとりと向き合うことに専念できる環境づくりを目的としています。気持ちの良いコミュニケーションを通じて、教育の質をさらに向上させ、生徒、保護者、地域、そして教職員のすべてが安心できる学校づくりを目指してまいります。

3. 本学園が考えるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針および岡山県の方針に基づき、本学園ではカスタマーハラスメントを以下の通り定義します。

「保護者等からのクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、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、教職員の就業環境が害されるもの」

具体的には、以下のような行為を想定しています。

- ・身体的な攻撃：教職員への暴行、傷害、物の投げつけ
- ・精神的な攻撃・威圧的な言動：人格を否定する言動、侮辱、威圧的な大声や態度
- ・長時間の拘束：電話や面談等において、適切な時間を超えて繰り返し同じ内容で拘束する行為
- ・過大な要求：担任や在籍クラスの変更の強要、学校としての対応範囲を超える過度な要求、不当な謝罪の要求
- ・SNS 等での発信：事実に基づかない内容や誹謗中傷を SNS 等で拡散し、本学園や教職員の名誉を毀損する行為
- ・個の侵害：教職員のプライベート情報の強引な聞き出しや、私的な時間における不要な接触

4. ハラスメント発生時の対応

ハラスメントに該当する事象が発生した場合、本学園は、以下の通り毅然とした態度で対応します。

- (1) **組織的な対応**：教職員個人に抱え込まず、学校組織として対応します。
- (2) **外部機関との連携**：悪質な事例については、顧問弁護士や警察等の外部機関と速やかに連携します。
- (3) **教育活動の制限**：事象が継続し十分な教育提供が困難と判断される場合、やむを得ず校内への立ち入り制限や、退学を含めた法的措置を検討する場合があります。

5. 防止に向けた本学園の取り組み

- (1) **体制の整備**：相談窓口を設置し、事案発生時のノウハウ蓄積と迅速な共有を行います。
- (2) **研修の実施**：外部講師による教職員研修を実施し、対応能力を向上させます。
- (3) **環境の構築**：必要に応じて、通話録音装置の導入や面談体制の見直しなど、安全に業務を遂行できる環境を整えます。

6. 最後に

生徒にとって安全・安心な環境を守るためには、保護者の皆様、地域社会の皆様のご協力が何よりも重要です。岡山県教育委員会の方針と同様、本学園も皆様からのご意見やご要望には、これからも変わらず「丁寧かつ誠実」に対応することを基本とします。ご意見やご要望がございましたら、冷静に、適切な形で教職員にお伝えいただければ幸いです。早期に建設的な対話を行うことで、より良い解決を目指してまいります。生徒、保護者の皆様、そして教職員が、互いに敬意を持って接することができる関係性の構築に、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

＼ 来校者のみなさまへ！

誰もが安心して過ごせる学校であるために

教職員への行き過ぎた行為はご遠慮ください

暴言・大声ではなく
適切な表現・声量で
お話してください



威圧的な言動

過度な
要求



学校では対応できないこともあることをご理解ください

子どもたちへのより良い教育の実現に向けてご協力をお願いします



電話や面談等は
適切な時間内で
ご相談ください

長時間の拘束



教職員への
SNS等での
誹ぼう中傷は
おやめください

SNS等での
発信



STOP!