

保護者の皆様と教職員のより良いパートナーシップを築くためのガイドライン

— カスタマーハラスメント防止指針 —

日頃より本校の教育活動に対し、多大なるご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。本校ではスクールミッションとして、自分自身と他者、社会の Well-Being の実現を希求する人材の育成を掲げております。その実現には、教職員と保護者の皆様との強固な信頼関係とパートナーシップが不可欠で、教職員が心身ともに健康で、誇りややりがいを持って教育活動に専念できる環境を整えることが重要であると考えております。

昨今、社会問題となっている「カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）」への対応として、令和8（2026）年10月よりすべての事業主に防止措置を義務付ける法改正が行われました（別紙参照）。本校においても、教職員の安全と尊厳を守り、教育の質を維持・向上させるため、以下の通り指針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

本校では、保護者等からの要求・言動のうち、「要求内容の妥当性」に照らして、その「手段・態様」が社会通念上不当であり、教職員の就業環境を害するものをカスハラと定義します。

※学校への正当な意見や建設的な提案はこれに含まれず、今後も真摯に受け止め、対話を重ねてまいります。

2. 連絡および相談に関するルール

教職員の業務継続性を確保するため、以下の対応へのご理解をお願いします。

- **勤務時間外の電話対応**：平日17～20時は警備員による対応、20時以降および休日は自動応答電話に切り替わります。緊急時を除き、時間外の連絡はお控えください。
- **連絡手段の限定**：欠席・遅刻等の連絡は、原則として専用アプリをご利用ください。

3. 面談・来校時の対応について

建設的な話し合いの場を確保するため、以下の運用を徹底いたします。

- **事前の予約**：面談を希望される場合は、必ず事前により日時をご予約ください。予約のない急な来校には、授業や校務の都合上、対応いたしかねる場合がございます。
- **複数名での対応**：相談内容に応じ、担任だけでなく管理職や学年部長等が同席し、組織として対応させていただきます。
- **記録の作成**：正確な事実確認と共有のため、面談内容を記録（状況により録音を含む）させていただく場合がございます。

4. 社会通念を超える要求等への対応

以下のような言動が見受けられた場合には、必要に応じて弁護士・警察等と連携する場合がございます。

- **威圧的な言動**：大声で怒鳴る、机を叩く、人格を否定するような暴言、SNS等での誹謗中傷。
- **過度な要求**：合理的な理由のない担任交代の要求、特定の生徒に対する不当な処罰の要求、深夜・早朝の呼び出し。
- **拘束的な行動**：長時間にわたる電話（目安として30分以上）や面談の強要、解決済みの問題に対する執拗な繰り返し。

5. お願い

教育活動に関するご意見やご相談は、常に真摯に承ります。万が一、本校の対応に疑問がある場合も、感情的な言動を避け、建設的な対話にご協力いただけますと幸いです。

すべては子どもたちのより良い教育環境のため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

子どもたちの より良い教育環境



2025年6月に成立した改正労働施策総合推進法の
本則・主要規定が2026年10月1日に施行されました。



カスハラとは「妥当性」と「態様」が不当なもの。保護者等の要求内容に妥当性が欠けるか、手段・態様が社会的正常不当であり、教職員の就業環境を害する行為を指します。

正当な意見や建設的な提案は含まれません。学校改善のための建設的な対話は今後も真摯に受け止め、継続的なパートナーシップを重ねてまいります。



17:00 — 17～20時は警備員対応

20:00 — 20時以降および休日は自動応答となり、緊急時以外の時間外連絡は控えるようお願いします。



教職員の業務継続性を確保するため、欠席・遅刻連絡は電話ではなく原則としてアプリでの連絡をお願いします。



授業や校務への支障を避けるため、事前の予約のない急な来校には対応できない場合があります。



担任個人に負担を集中させず、管理職や学年部長等が同席し、学校組織として誠実に対応します。



事実確認の齟齬をなくし、情報を正確に共有するために、面談内容の記録や録音を行う場合があります。



大声で怒鳴る、机を叩く、人格否定、SNSでの誹謗中傷などは禁止事項となります。



長時間にわたる電話（目安として30分以上）や面談の強要、解決済みの問題への執拗な繰り返しは不法な行為とみなされます。



社会通念を超える過度な要求や言動が見受けられる場合は、必要に応じて弁護士・警察など専門機関と連携し対応します。

別紙

「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等の一部を改正する法律(令和7年法律第63号)」2025年6月11日公布

第三十三条 事業主は、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（次条第五項において「顧客等」という。）の言動であつて、その雇用する労働者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（以下この項及び次条第一項において「顧客等言動」という。）により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

「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等の一部を改正する法律の施行期日を定める政令(令和8年政令第17号)」2026年2月26日公布

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等の一部を改正する法律の施行期日は、令和八年十月一日とする。