

学校法人 八雲学園

カスタマー・ハラスメント対策マニュアル

※ 本マニュアルは、今後の法令等の改正や社会情勢、対応実務の状況その他諸般の事情を考慮して、適宜改訂を行います。

はじめに

私立学校は、建学の精神に基づき、生徒の健全な育成と質の高い教育の実現を目指し、先進的・先見性ある独自のかつ社会に貢献する教育を実施しております。そのために、教職員が安心して職務に専念できる環境を整えることを大切にするとともに、保護者・関係者の皆様からのご意見・ご要望は、教育改善のための貴重な機会であると捉え、質の改善に真摯に向き合っております。

一方、近年、いわゆる「カスタマー・ハラスメント」が社会問題化し、教育現場においても、保護者等による、社会通念を逸脱した過度または不当な要求・言動（従来でいう「モンスターペアレント」問題）が以前にも増して深刻化しており、教職員の心身の健康や教育環境への深刻な影響が懸念されています。

このような状況を踏まえ、東京都では、令和7年（2025年）4月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行され、令和8年（2026年）2月には、東京都教育委員会が上記条例を踏まえた「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりにかかるガイドライン」を公表して地方自治体レベルでの対応が急速に整備されてきました。

さらに、令和7年（2025年）6月4日には「労働施策総合推進法等の一部を改正する法律」（以下「カスハラ対策法」という）が国会で成立しました。同法は令和8年（2026年）10月1日施行が決定しており、私立学校においても事業主として「雇用管理上の措置義務」を負うことが明確化されました。

八雲学園中学校高等学校は、これらの法令・指針を踏まえ、教職員を不当なハラスメントから守り、健全な教育環境を維持することを目的として、本マニュアルを策定しました。

全教職員の共有認識とし、組織として一丸となって毅然と対応することを求めます。

令和8年10月

学校法人 八雲学園
理事長 近 藤 彰 郎

第1章 本マニュアルの目的と基本指針

1 目的

本マニュアルは、令和7年（2025年）6月4日に成立した「労働施策総合推進法等の一部を改正する法律」をはじめとする、いわゆる「カスタマー・ハラスメント」防止に関連する各種法令を踏まえ、事業者としての学校法人八雲学園（以下「本校」という）が採るべき措置を定めるものです。保護者等が学校に対して行う正当な意見の表明や要望を制限するものではなく、あくまで、社会通念上不当もしくは過剰と判断される要求や言動から教職員と教育環境を守ることを目的とします。

2 基本指針

本マニュアルは以下の基本方針に基づいて策定しています。

- 教職員の安全・安心な就業環境を確保する。
- 生徒の健全な育成と教育環境の維持を最優先とする。
- 保護者・関係者の皆様との建設的な対話を行う。
- 弁護士・警察を含む外部機関と連携の上、法令・行政指針に基づく適切かつ毅然とした対応を行う。
- 健全な意見・要望は積極的に教育改善に活かす。

第2章 カスタマー・ハラスメントの定義

1 カスタマー・ハラスメントの定義

本校が定めるカスタマー・ハラスメント（以下、「カスハラ」とする）は、法令の定めに従い、以下のとおり定義します。

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の言動であって、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により、当該労働者の就業環境が害されること。

2 類型別の行為

カスハラに該当する行為としては、「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」（厚生労働省告示51号）、「カスタマー・ハラスメント防止に関する指針（ガイドライン）」、「学校と家庭・地域とのよりよい良好な関係づくりに係るガイドライン」に記載された行為類型の他、当法人では以下の行為をカスハラとみなします。

類型	具体的な行為例
身体的・精神的攻撃	暴力行為、暴言・侮辱・人格否定的発言、脅迫、威圧的態度、差別的発言、性的言動
過剰・不当な要求	教職員の不当な解雇・異動要求、成績や部活動等への不当な配慮要求、クラス替え・担任変更の要求、特定の生徒の転学・退学・謝罪等の過剰な処分要求
時間的拘束・業務妨害	30分を超える長時間の電話・面談対応の強要、長文にわたる要求文書への詳細返答の強要、繰り返される執拗な連絡・来校、教育活動・学校運営を妨げる行為
教育的裁量への干渉	授業内容・教材・指導方法への過剰な干渉、生活指導・校則運用への一方的な否定、校外の出来事や生徒の私的交友関係への過剰な指導要求
匿名・不正な手段	匿名・偽名による不適切な要求の繰り返し、SNS・インターネットを利用した誹謗中傷・虚偽情報の拡散

※ 上記はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。個々の状況に応じ、専門家の判断も踏まえながら総合的に判断します。

3 正当な意見・要望とカスハラの違い

本校は、第1章の2記載の「基本指針」のとおり、原則として生徒・保護者等との建設的な対話を目指しますので、従前通り、保護者等から正当な意見・要望があった場合は、これを真摯に受け止め、教育活動の改善に努めます。

一方、保護者等からの意見・要望に偏向するあまり、カスハラ該当性の判断を躊躇し、教職員の就業環境が害される状況を甘受することがあってはなりません。

そこで、本校では、専門家による研修などを通じて各教職員のカスハラに対する見識を深め、各教職員がカスハラ該当性の判断を可及的速やかにかつ躊躇なく行われるよう努めるとともに、保護者等の要求の内容や手段・態様が社会通念上相当と認められる範囲を逸脱すると判断した場合は、躊躇なくカスハラと判断し、しかるべき対応を行います。

第3章 カスハラ対応の体制整備

1 相談・対応

本校は以下の体制で対応します。

- (1) 一次対応：担任・学年主任等2名以上の担当者が初期対応を行います。
- (2) 二次対応：一次対応者にて、保護者等の行為が、上記定義に照らし、カスハラに該当するもしくはその恐れがあると判断した場合に、直ちに教頭・副校長等管理職（以下、「管理職」という）に相談・情報共有し、以後は管理職が組織的対応を行います。

- (3) 外部連携：弁護士・警察との連携が必要な場合、管理職が早急に弁護士・警察へ相談し、しかるべき助言を受けて対応します。また、迅速な助言が得られるべく、弁護士・警察との連携・相談系統を整備します。

2 対応の原則

- すべての相談・要望は、複数の教職員で対応します。
- 対応内容は録音等の適宜の方法により記録し、組織として対応するために必要な範囲で情報共有します。
- 生徒・保護者の要求内容を特定し、正確に理解するよう努めます。
- いわゆる「5W1H」を用いて正確に事実確認を行います。
- 個人情報に配慮しつつ、必要に応じて弁護士などの外部専門機関に相談します。
- 必要に応じ、対応した教職員のメンタルヘルスケアを実施します。

※ なお、各項目は原則を示すものであり、状況・場面に応じて柔軟に対応するものとします。

3 記録の保管

カスハラに関する対応記録（日時、内容、対応者、対応内容等）は、主張の食い違いを防ぎ、客観性を担保すべく、録音することを原則とします。将来の法的対応等に備えた客観的な証拠としての役割も担うものであるため、録音データは管理者を定めて適切に保管します。

4 相談窓口

カスハラは組織的な対応が求められます。そのため、情報の組織的共有が極めて重要です。教職員がカスハラを受けた場合は、第3章1(2)に定めた対応における情報共有以外にも、下記の相談窓口を常設しますので、相談してください。

相談窓口：法人事務局 電話：03-3717-1196

第4章 対応の基本姿勢と手順

1 段階的対応フロー

段階	対応内容
第1段階 (受付・初期対応)	担任・学年主任等2名以上の担当者が対応し、内容を丁寧に傾聴する。複数名での対応を原則とする。対応記録シートに記録する。カスハラ可能性がある場合は管理職に報告する。
第2段階 (組織的対応)	管理職が対応する。事実確認を行い、学校としての見解を整理する。対応・協議の継続か終了かを組織的に判断する。必要に応じて弁護士に相談する。
第3段階 (対応終了・制限)	カスハラと判断した場合、対応や協議を制限または終了する。書面または口頭で明確に通知する。継続する場合は弁護士等の外部専門機関と連携する。
第4段階 (法的対応)	特に悪質な場合（脅迫・暴力・名誉毀損等）は警察に相談の上、被害届を提出する。弁護士と連携し、法的措置（差止請求・損害賠償等）を講じる。

2 対応終了・制限の判断基準

(1) 以下の場合、本校は対応や協議を制限または終了する判断を行うことがあります。

- 同一内容の要求・苦情が繰り返されており、学校として誠実に回答済みの場合
- 暴言・脅迫・威圧的態度が確認された場合
- 30分を超える長時間の面談・電話応対が繰り返された場合
- 要求内容または態様が社会通念上明らかに不当または不合理な場合
- 教職員の心身の健康に著しい影響が生じた場合

(2) 対応終了は、具体的に下記の方法にて行います。

- ① 学校としての回答は尽くしていることを十分説明の上、行為の中止を二、三度求める。
- ② 迷惑行為が続く場合、学校施設からの退去を命じるもしくは切電する旨を伝える。

※ 当該命令権限者は、校長をはじめとする一定以上の管理職とするなど、各学校の判断でマニュアルに定めることも可能です。

- ③ それでも迷惑行為が続く場合、警察に通報する（電話の場合、強制的に切電します）。
- ④ 引き続き在校する生徒への対応

保護者への対応終了後も、在校する生徒を通じて保護者とのやり取りが継続せざるを得ない場合、下記の通りの体制を整える。

- ・窓口は管理職以上に限定し、場合によっては顧問弁護士または学校法務専門の弁護士事務所に窓口を設置する。

- ・連絡事項は、生徒の出欠等日常的な連絡事項、学校からの一般的な連絡事項に限る。
- ・当該窓口を通じて、従前のカスハラ行為が行われていると判断した場合には、直ちに連絡行為を停止するとともに、弁護士等の専門家と法的対応の検討に入る。

3 外部機関との連携

- 弁護士：法的判断が必要な場合、顧問弁護士または学校法務専門の弁護士に相談します。法的判断が必要と思われる場合は、管理職に相談してください。
- 警察：脅迫・暴力・ストーカー行為等の犯罪行為が疑われる場合は警察に相談します。本校が連携している警察署・窓口は以下のとおりです。管理職と相談の上、警察との連携を図ります。

碑文谷 警察 署 03-3794-0110

第5章 教職員の保護とケア

1 教職員へのサポート

- カスハラを受けた教職員を一人で対応させず、組織的にサポートします。
- 対応後は教職員の状況を確認し、必要に応じてメンタルヘルス支援を実施します。
- カスハラ対応による不利益な評価・処遇を行いません。

2 研修・教育

- 管理職・教職員に対して、学校法務に精通した弁護士等外部専門家によるカスハラ対応に関する研修を定期的（少なくとも年1回）に実施します。
- 本マニュアルの内容を全教職員に周知します。
- 事例研究を通じて対応力の向上を図ります。

以上