

# 本学園の『カスタマーハラスメント』防止に関する基本方針

本校では、生徒の健全な成長と教育活動の充実を図るとともに、教職員が安心して職務に取り組むことのできる環境を整えることを大切にしています。

本校は、保護者の皆様をはじめ、生徒、地域の皆様、その他本校に関係する皆様から寄せられるご意見・ご要望については、これまでと同様、真摯に受け止め、丁寧な対応に努めてまいります。

一方で、教職員に対する人格を否定する言動、威圧的・暴力的な言動、過度な要求、長時間・繰り返しの対応を求める行為等、社会通念上相当な範囲を超える言動、いわゆる「カスタマーハラスメント」は、教職員の尊厳を傷つけ、安全で健全な職場環境を脅かす深刻な問題となります。

2026年10月1日より施行された「改正労働施策総合推進法」に伴い、カスタマーハラスメントに対しては教職員個人の問題とせず、組織的に対応させていただきます。

## 1. 本校におけるカスタマーハラスメントの考え方

カスタマーハラスメントとは、学校に関係する方からの言動のうち、その内容や要求の妥当性に照らして、社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境を害するものをいいます。

例えば、次のような行為が該当する場合があります。

- ・教職員に対する暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・威圧的、脅迫的な言動
- ・身体的な暴力や危険を感じさせる行為
- ・正当な理由のない長時間の拘束や、過度に繰り返される面談・電話等
- ・合理的な理由のない謝罪や対応の強要
- ・教職員個人の私生活に関する情報を聞き出そうとする行為
- ・SNS等への投稿をほのめかすなどして、過度な要求を行う行為
- ・その他、教職員の人格や尊厳を著しく損なう行為

なお、学校に対する正当なご意見、ご相談、ご要望等については、カスタマーハラスメントとして一律に扱うものではありません。

## 2. 本校の対応

本校では、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案について、教職員個人に対応を委ねることなく、組織(管理職、学年主任等)として対応します。

必要に応じて、複数の教職員による対応、対応時間・方法の制限、会話の録音、記録の作成、関係機関への相談等を行う場合があります。なお、対応については本校の勤務時間内として、1回の電話及び面談時間に上限を設けます。

また、暴力、脅迫、その他犯罪に該当する可能性のある行為については、警察等の関係機関と連携して対応します。

### 3. お願い

本校は、生徒の教育と成長を第一に考え、保護者の皆様をはじめとする関係者の皆様との信頼関係を引き続き大切にしてまいります。

ご意見やご要望については、今後も誠意をもってお伺いいたしますので、学校運営や教育活動についてお気づきの点がございましたら、適切な方法でお申し出ください。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

令和8年 10 月 1 日

学校法人 旭進学園

宮崎第一中学校

宮崎第一高等学校

校長 藤崎 伸之