

カスタマーハラスメントに対する基本方針

学校法人大阪学芸

1. はじめに

本学は、「豊かな人間性をはぐくみ、社会に貢献できる青年を育成する」という教育理念の下、生徒の健全な育成と人格教育を実現するため、日々教育活動に取り組んでおります。保護者や地域社会の皆様から寄せられるご意見・ご要望は、教育の改善にとって大変貴重なものであり、真摯に受け止めてまいります。

一方で、社会通念を逸脱するような過度な要求や不当な言動（威圧的態度、人格を否定する発言、脅迫、暴力的行為など）は、教職員の業務遂行を妨げ、教育環境の悪化を招く行為であり、決して容認できるものではありません。こうした行為（以下「カスタマーハラスメント」または「カスハラ」といいます）に対しては、教職員の安全と教育環境の維持を最優先に、適切かつ毅然とした対応を講じてまいります。

本方針は、2026年（令和8年）10月に施行される「改正労働施策総合推進法」および2026年（令和8年）2月16日に交付された「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」（以下、カスタマーハラスメント防止指針）を踏まえ策定されたものです。

2. 目的

本方針は、学校への正当な意見を封じるものではなく、不当な要求から教職員と教育環境を守ることを目的とします。

3. 対象者と定義

（1）対象者

本方針は、保護者、卒業生、地域住民、取引業者、その他本校に意見・要望を寄せるすべての方を対象とします。

（2）カスタマーハラスメントの定義

本学では、学校とのかかわりを背景に、社会通念を逸脱して過度又は不当な要求・言動を行い、教職員の就業環境や教育環境を害する行為を「カスタマーハラスメント（カスハラ）」と定義します（2022年2月に厚生労働省が発行した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準ずる定義）。

また、これに伴い、本方針におけるカスタマーハラスメントと、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントとの関係を以下のとおり整理します。

①職場内における性的言動により就労環境に悪影響を及ぼす行為をセクシュアルハラスメント、職場内の優越関係を背景とした言動により就労環境に悪影響を及ぼす行為をパワーハラスメントと定義し、これらについては、職場内の就労者（役員・派遣社員を含む）の間で発生するものと区分します。

②本方針におけるカスタマーハラスメントとは、教職員が外部関係者等から受ける社会通念を逸脱するような過度な要求や不当な言動等を指し、これらの中に性的言動や暴力的言動等も含むものと定義します（職場内の行為であればセクシュアルハラスメント、パワー

ハラスメントとされる言動についても、外部関係者等から教職員が受けるハラスメント行為については、教職員の業務遂行を妨げるものとして一括してカスタマーハラスメントとなります。

4. カスハラと判断される主な行為

(1) 類型的な行為例（概要）

以下のような言動は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

- ・教職員の人格・尊厳・安全を脅かす暴言・脅迫・威圧的態度
- ・執拗に繰り返される不合理な要求
- ・学校や教職員の教育的裁量を侵害する干渉・否定的言動
- ・匿名や偽名を用いた不適切な要求の繰り返し
- ・教育活動や学校運営を著しく妨げる一切の行為

(2) 具体的な例示（参考）

上記の類型に該当する行為の一例として、以下を挙げます。（※これに限られません）

- ・電話やWeb等を通じた、度重なる執拗な要求。また、家庭訪問等を執拗に要求する行為
- ・一方的かつ長時間の電話応対要請。業務に支障が生じるような長時間の居座り
（※目安として20分を超える通話は、対応を終了するものとする）
- ・長文の要求文や、多項目に及ぶ質問に対する個別具体的かつ詳細な返答を強要する行為
- ・被害生徒の保護者による、加害生徒への退学・謝罪等の強要
- ・教職員に対する過度な謝罪（土下座を含む）の要求、不当な解雇・異動要求
- ・成績に関する不当な配慮の要求
- ・クラス替え・コース選択・担任や部活動顧問の不当な任意変更要求
- ・生徒の私的交友関係に対する近隣住民等からの過剰な干渉、または学校への直接的な制裁要請
- ・他校生徒とのトラブルに関連し、具体的な事実確認を欠いたまま、一方的に本校生徒の処分を求める行為
- ・公的手続きなく、学校外での出来事に対して学校へ過剰な処分や指導を迫る行為
- ・生活指導・校則運用等に対する一方的・不合理な否定的要求
- ・授業の進め方・教材・学習内容に対する過剰な干渉や否定的要求
- ・教職員への侮辱・名誉毀損・プライバシー侵害・差別的発言・性的言動等
- ・氏名や連絡先を明らかにせず、匿名・偽名により繰り返される不適切な要求
- ・学校の敷地や設備・備品等の過剰な貸し出し要求や無断使用
- ・学校内に許可なく侵入する行為、許可なく学校内を撮影する行為
- ・生徒や教職員、生徒の保護者の個人情報を開示するよう要求する行為
- ・その他、学校の判断を一方的に否定し、教育活動・運営に対する過度な干渉や教職員の裁量を侵害する一切の言動

なお、本項に記載する事項は、あくまで例示であり限定列举ではありません。このため、本項に具体的な記載が無い事項であっても、教職員の業務遂行を妨げ、教育環境の悪化を招く行為であるときは、本方針の対象として対応いたします。

5. 対応の基本姿勢

- (1) 本学はまず、合理的かつ建設的な対話を通じた解決に努めます。
- (2) 前項の事象に該当するような行為が確認された場合には、対応や協議を制限または終了する場合があります。
- (3) 特に悪質な場合には、警察や弁護士など外部の専門機関と連携し、法的措置を含む厳正な対応を講じます。
- (4) 前各号に関わらず、健全なご意見・ご要望は、今後の教育改善に資するものとして積極的に受け止めます。

6. その他

本基本方針は、社会情勢や法令・行政指針の改正等に応じ、必要に応じて見直し・改定を行うものとします。

7. 附則

この基本方針の施行は、2026年（令和8年）6月27日からとします。