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

学校法人大阪学芸では、厚生労働省「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」（令和８年２月２６日）及び文部科学省「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン」（令和８年８月２８日）に基づき、保護者等からの過剰な苦情、不当な要求には毅然とした態度で対応し、教職員を守ることを目的として本方針を定めます。

１．はじめに

学校法人大阪学芸は、「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。

２．目的

本方針は、教職員に対するカスタマーハラスメントを防止することで、学校法人大阪学芸（大阪学芸高等学校および大阪学芸高等学校附属中学校を含む。以上を「本校」という）と保護者等が良好な信頼関係を築くとともに、教職員の心身の健康を守り、教育活動に専念しうる環境を確保することで、教育の質の向上を図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（以上を「保護者等」という）。

（２）カスタマーハラスメントの定義

本校では、学校とのかかわりを背景に、学校等において行われる保護者や地域住民の言動であって、教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念を逸脱して過度又は不当な要求、教職員の就業環境や教育環境を害する行為「保護者等の社会通念上を許容される範囲を超えた言動」と位置づけ、「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）

・そもそも要求に理由が無い又は学校における教育活動と全く関係のない要求を行うこと
・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
（※通話・対応時間の目安は、繰り返し同じ要求や質問が続く膠着状態に陥ってから最大で３０分までを原則とする）
・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
・対応が著しく困難な、又は対応が不可能な要求を行うこと。
・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
・その他、相当性を欠く賠償要求、身体的な攻撃、精神的な攻撃、威圧的な言動、継続的・執拗な言動、拘束的な言動等に該当する行為

なお、本項に記載する事項は、あくまで例示であり限定列挙ではありません。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）本校はまず、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．具体的な対応方針

（１）「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」が起きた場合には、以下の通り対応します。

①教職員は学校管理職または相談窓口へ直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐ。
②可能な限り教職員を一人で対応させず、また、必要に応じて当該教職員に代わって本校の管理職が対応する。
③保護者や地域住民等とのやり取りについて、相手に断りを入れたうえで録音する。また、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守し、保護者や地域住民等の個人情報を適切に取り扱う。
④教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退室を求めたり、電話を切ったりする。
⑤学校での対応が困難な場合においては、学校法人の担当部署へ情報共有を行い、連携して対応を行う。

⑥必要に応じて法的な対応を検討する。

（２）特に悪質と考えられる場合には、以下の通り対応します。

①暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報する。

②警告文を発出する。

③電話・面談ではなく、メールなど文書でのやり取りに切り替える。

④学校への出入りを禁じる。

⑤顧問弁護士に対応の代理を依頼する。

７．「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」発生後の措置等

⑴教職員から「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する相談の申し出があった場合、速やかに事実関係を確認します。

⑵「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」がなされ、その結果、教職員の就業環境が害された事実が確認できた場合においては、速やかに当該教職員に対する配慮のための措置を適正に行います。

⑶教職員からの相談への対応又は「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に係る事後の対応に当たっては、当該教職員等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じます。

⑷事後においては、改めて本方針を周知・啓発するなど、必要な再発防止に向けた措置を講じます。

⑸教職員が「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する以下の対応を行ったことを理由として、免職その他不利益な取扱いをしません。

・「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関して相談をしたこと

・事実関係の確認等の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと

・都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め又は申請を行ったこと

・調停の出頭の求めに応じたこと

８．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。

９．附則

１，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。

２，この基本方針の改定施行は、２０２６年（令和８年）１０月３１日からとします。