

学校法人 高田学苑

高田短期大学 高田高等学校 高田中学校

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

学校法人高田学苑(以下「学苑」という。)は、「仏教精神を基として宗教的情操教育を培い、人間性豊かな社会人を育成する」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その他関係法令」を踏まえ策定されたものです。広くご理解とご協力をお願い申し上げます。

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する。

3. 対象者と定義

(1)対象者

本方針は、学生・生徒及び保護者、卒業生、入学希望者、地域住民、その他学校関係者を対象とする。

(2)カスタマーハラスメントの定義

学苑では、学校との関わりを背景に、社会通念上相当な範囲を超えた要求又は言動を行い、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)」と定義する。これは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」に準じます。

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
- ・教育活動や学苑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
- ・一方的かつ長時間の電話対応要請(※原則として20分程度を目安とし、必要に応じて面談への切り替えや改めて対応することがあります。)
- ・長文の要求文に対し、個別具体的かつ詳細な返答を強要する行為
- ・被害生徒の保護者が、学校の教育上の判断を無視し、加害者生徒に対する退学、停学その他懲戒処分を強要する行為
- ・教職員に対する不当な解雇・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が対応すべき範囲を超える事項について、一方的に処分や指導を求める行為
- ・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、匿名又は身元を明らかにしない状態で同一内容の要求を執拗に繰り返す行為
- ・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

5. 対応の基本姿勢

- (1) 学苑はまず、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、対応を中断、制限又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、民事・刑事上の措置を含む厳正な対応を講じます。
- (4) 一方で、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。

7. 附則

この基本方針の施行は、2026年(令和8年)10月1日からとする。