

学校法人中延学園 朋優学院高等学校

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

本学は、「自立と共生」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、2025年（令和7年）4月に施行された「東京都カスタマーハラスメント防止条例」および同条例に基づく指針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、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する。

（2）カスタマーハラスメントの定義

本学では、学校との関わりを背景に、社会通念を逸脱して過度または不当な要求・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
- ・一方的かつ長時間の電話応対要請（※目安として 20 分を超える通話は、対応を終了します）
- ・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
- ・被害生徒の保護者による、加害生徒への退学・謝罪等の強要
- ・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
- ・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）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）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）1 月 1 日からとする。