「松本国際高等学校のカスタマーハラスメントに対するガイドライン」

学校法人理知の杜
松本国際高等学校　学校長

この「ガイドライン」は、労働施策総合推進法等の一部を改正する法律（カスタマーハラスメント対策法）に基づいて作成しました。
皆様からの「合理的配慮やその他のご相談等」に対しても、これに基づいて合意形成を図って参りますので、次の内容のご理解とご協力をお願い致します。

１．はじめに

本校は、「不易流行」の精神のもと、敬愛の心を大切にしつつ、次代の変化に柔軟に対応し、知性・人間性・実践力を備えた人材を育てる教育を推進しています。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」という。）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。

本ガイドラインは、２０２６年（令和８年）１０月に施行されたカスタマーハラスメント対策法により、各事業所へのカスタマーハラスメント対策が義務化されたことにより制定しました。広くご理解とご協力をお願い申し上げます。

２．目的

本ガイドラインは、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

本ガイドラインは、保護者、部活動関係者、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）」と定義します。

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、カスハラに該当する可能性があります。

①教職員の人格・尊厳・安全を脅かす暴言・脅迫・威圧的態度
②執拗に繰り返される不合理な要求や時間的拘束
③学校や教職員の教育的裁量を侵害する干渉・否定的言動
④匿名や偽名を用いた不適切な要求の繰り返し
⑤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）

・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
・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）
・長時間にわたり面談を要求
・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
・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
・加害被害のトラブルに関わる過剰な指導や処分の要求（退学・謝罪等）
・校外での出来事や生徒の私的交友関係に対する過剰な干渉、指導や処分の要求
・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）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

本ガイドラインは、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・改定を行います。

７．附則

このガイドラインの施行は、２０２６年（令和８年）１０月１日からとします。