

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

1. はじめに

学校法人ワオ未来学園ワオ高等学校（以下「本校」）は、教育理念に基づき、生徒一人ひとりの健やかな成長と質の高い教育環境の確保に全力を尽くしております。生徒の健全な育成を図る上で、保護者の皆様や地域社会との相互信頼と連携は不可欠であり、本校に寄せられる正当なご意見・ご要望は、教育活動を改善するための貴重な機会として真摯に受け止めてまいります。

一方で、教職員が安心して心身ともに健康で働くことができる環境を維持することは、生徒により良い教育を安定して提供するための基盤です。社会通念を逸脱した過剰な要求や不当な言動（カスタマーハラスメント）は、教職員の尊厳を傷つけるのみならず、通常教育活動を著しく阻害する行為であり、容認することはできません。

本校は、労働施策総合推進法、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年厚生労働省告示第51号）、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」その他の関係法令・指針を踏まえ、本基本方針を定め、不当な行為に対しては組織として毅然とした態度で対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

本校におけるカスタマーハラスメントとは、「本校の生徒・保護者、卒業生、入学希望者、地域住民、取引先その他本校の教育活動・事業に関係を有する者からの言動のうち、教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして要求内容または要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであり、教職員の就業環境や教育活動が害される行為」を指します。ただし、生徒による言動については、その年齢、発達段階、心身の状況、障害特性その他教育上の事情を十分に考慮して判断いたします。

3. カスタマーハラスメントと判断される主な行為例

以下の例示に限らず、社会通念上不相当と認められる行為はハラスメントと判断いたします。なお、正当なご意見・ご要望・苦情の申出、法令上認められた権利の行使、障害その他の事情に応じた合理的配慮を求めること自体は、カスタマーハラスメントには該当しません。

(1) 要求の手段・態様が不適切な行為

- **身体的・精神的な攻撃：**

暴力行為、威圧的な態度、大声・暴言による叱責、侮辱・人格否定発言、差別的・性的な言動。

- **拘束的・継続的な行動：**

正当な理由なく長時間にわたり面談・電話等を継続させる行為（目安として 20 分～30 分、最大でも 60 分を超える過度な引き伸ばし）、必要な説明・回答を行ったにもかかわらず同じ内容または同じ趣旨の要求・質問を執拗に繰り返す行為。

- **不法侵入・不退去：**

事前アポイントのない校舎内・教職員エリアへの無断立ち入り、退去要請に従わない居座り。

- **プライバシーの侵害・名誉毀損：**

教職員個人に対するプライベートな連絡先・住所の開示要求、教職員の写真・動画の無断撮影や録音データの不当な公開・拡散、SNS やインターネット掲示板等への誹謗中傷・個人情報の投稿。

- **過度な脅迫的言動：**

不当な要求を実現させる目的で、「SNS 等で誹謗中傷・個人情報を拡散する」「報道機関等に客観的事実と異なる情報を提供する」「教職員を辞職・解雇させる」などと告げて威迫する行為。

(2) 不当または過剰な要求行為

- **学校の管轄・業務範囲を超える要求：**

学則や校則を無視した個別の特例措置の強要、教職員の個人所有物の購入要求、家庭内トラブルへの過剰な介入要求。

- **教育裁量を著しく侵害する要求：**

客観的理由のない成績評価・単位認定の変更要求、担任・担当教員の不合理な交代・解雇要求、コース変更等の強要。

- **不当な謝罪・処分・賠償の強要：**

社会的相当性を欠く謝罪（土下座等）の強要、特定の他生徒に対する一方的な退学・懲戒処分の強要、金銭等の過剰な賠償要求。

- **執拗な個人情報等の開示要求：**

他の生徒・保護者・教職員の個人情報、指導内容、人事評価、懲戒・処分内容等、法令上正当な理由のない事項等について、繰り返し開示を要求する行為

4. 学校における対話および面談の基本ルール

互いに尊重し合う良好なパートナーシップを築くため、ご相談・お電話の際は以下の基本ルールへのご理解とご協力をお願い申し上げます。

- **事前予約の徹底：**

面談をご希望の際は、原則として事前に日時・目的をご連絡の上、ご予約ください。事前予約のないご来校・急な面談要求はお断りする場合があります。（※生徒の生命・身体の安全に関わる緊急の連絡・相談はこの限りではありません）

- **時間・場所の制限：**

面談は原則として平日の本校指定時間内に実施し、1回あたり30分（最大60分まで）を目安とさせていただきます。受付時間外（休日・深夜等）の電話・メール等については、緊急の場合を除き、原則として次の開校日以降（受付時間内）に確認・対応いたします。

- **複数名による対応と正確な記録：**

面談・電話対応は正確な事実把握と誠実な組織対応のため、複数名の教職員で行い、やり取りの内容を書面または録音等により記録させていただく場合があります。なお、記録した情報は、個人情報保護法等の関係法令及び本校の個人情報保護方針に従い適切に管理いたします。

5. カスタマーハラスメントへの対応方針および生徒の学習権保護

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、本校は教職員個人ではなく学校組織として以下の措置を実施します。

- **警告および対応の中断：**

言動の是正・中止を求め、応じていただけない場合は面談・電話・電子メール等による対応を直ちに中止・終了します。

- **接触方法の制限・窓口の集約：**

以降の連絡窓口を管理職等（または指定する代理人弁護士）に集約し、教職員個人との直接の接触を制限します。

- **法的措置および専門機関連携：**

暴言、威圧、不退去、業務妨害、脅迫等の不法行為および悪質な行為に対しては、スクールロイヤー（顧問弁護士）と連携し、必要に応じて警告、連絡・対応方法の制限、立入制限、警察への相談・通報、弁護士への対応移管、仮処分その他の法的措置を講じます。なお、身体・生命の危険を感じる緊急事態や犯罪行為と判断される場合は、直ちに警察に通報します。

- **生徒の学習権・受講権の保護：**

保護者等によるカスタマーハラスメント行為への組織的対応を行う場合であっても、そのことのみを理由として、生徒本人に対する教育機会を不当に制限することはありません。添削指導（レポート）の受付、面接指導（スクーリング）の機会その他の教育活動および単位認定等については、法令、学則、教育課程その他本校の定める基準に基づき適切に取り扱います。

6. おわりに

本方針は、保護者の皆様の正当なご意見やご相談を拒否するものでは決してありません。本校は、ご家庭と学校が互いに尊重し合い、建設的なコミュニケーションを通じて、生徒にとって最適な学びの場を共に創り上げていくことを心より願っております。皆様の温かいご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。