

令和8年9月1日

オイスカ浜松国際高等学校 カスタマーハラスメント対応方針について

(1) はじめに

本校では、建学の精神の下、独自の教育プログラムを構築し、生徒の健全な成長を支援するよう研鑽を積み重ねてまいりました。その大きな目標を達成するために、教職員が安心して日々の教育活動に専念できる職場環境を整備することは本学園としての責務であると考えます。

国は、令和7年6月に「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」を公布し、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するために事業主に雇用管理上必要な措置義務等を新設し、令和8年10月1日より適用されることとなります。

静岡県においては、既に令和8年4月1日より「静岡県カスタマーハラスメント防止条例」が施行され、就業者の安全及び心身の健康並びに事業者・就業者・顧客等の責務などが明記されています。本方針につきましては、これらの法令・条例に基づき策定いたしました。

共に生徒の健全育成のため、ご支援いただける保護者・関係者の皆様にはご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

(2) 本方針の目的

- ・生徒の健全な育成をサポートするために、教職員が心身ともに安心して教育活動に専念できる環境を確保するため
- ・保護者・関係者の皆様と教職員の良い関係を構築するため
- ・立場を超えてハラスメントについての意識を高め、触法行為を未然に防止するため
- ・万が一ハラスメント行為が発生した場合に迅速・適切に対応するため
- ・保護者・関係者と教職員の良い関係性の中で教育活動の質を向上させるため
- ・子どもたちに安心安全で良好な教育環境を提供するため

(3) 職場におけるカスタマーハラスメントの定義

- ①顧客等の言動であること
 - ②雇用する労働者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上許容される範囲を超えたもの
 - ③労働者の就業環境が害されるものである
- 以上①～③をすべて満たすものがカスタマーハラスメントである。

(4) 学校におけるカスタマーハラスメントとは

保護者や関係者から本校職員に対して行われる就業を害する以下のような社会通念上許容される範囲を超えた迷惑行為を指します。

【許容されない要求】

- ・学校教育に関係のない要求
- ・性的な要求
- ・教職員のプライバシーに関わる要求
- ・学校教育を著しく超えた過剰な要求

【身体的攻撃】

- ・殴る、蹴る、叩く
- ・物を投げる
- ・故意にぶつかる
- ・唾を吐きつける

【精神的攻撃】

- ・脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要など
- ・SNS等のインターネット上への学校・教職員のプライバシーに係る情報の投稿など

- ・盗撮行為や無断での撮影
- ・教職員の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること

【威圧的言動】

- ・大きな声で教職員や周囲を威圧すること
- ・反社会的な言動を行うこと

【継続的、執拗な言動】

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをする
- ・同様の電子メールを執拗に繰り返し送りつける

【拘束的な言動】

- ・不退去、居座り、監禁
- ・長時間に渡る居座りや電話で教職員を拘束すること

(5) 保護者・関係者の皆様へのお願い

- ・ご意見やご要望は冷静かつ建設的に本校職員にお伝え願います
- ・本校職員に対する過剰な要求や威圧的な態度はご遠慮ください
- ・ご相談事案については、クラス担任もしくは学年主任を通じてご連絡ください

(6) 学校の対応について

- ・保護者・関係者の皆様からのご相談事案については誠実に受け止め、迅速に対応いたします。
- ・真摯なご批判や改善案等につきましては、誠実に受け止め、迅速に対応してまいります
- ・カスタマーハラスメントに抵触する行為が発覚した場合は行為者に対して注意喚起とともに、必要に応じて法的対応を含めて適切に措置を講じます
- ・管理職を含む学園全体で組織的に対応します

(7) 本方針について

- ・本方針は本校ホームページにて周知いたします
- ・本方針に対するご質問があれば、本校教頭までお問い合わせください
- ・以後、法律・条例の改正時や社会通念に照らし合わせて適宜、補足・改正をし、円滑な教育活動が図れるように努力いたします