学校法人目白学園におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日制定

学校法人目白学園

１．目的

学校法人目白学園（以下「学園」と言います。）は、法令及び学園が定める諸規則等を遵守するとともに、公平、公正かつ誠実に職務を遂行し、高い倫理観と社会的良識をもって業務に取り組んでいます。これからもより良い教育・研究・社会貢献活動を行うため、教職員等に対するカスタマーハラスメントを防ぎ、就業環境と教育研究環境の維持・向上を目的として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

近年、教職員等に対する「不当・過剰な要求」や「暴言・威嚇・脅迫行為」等のいわゆるカスタマーハラスメント行為により、学園の業務の正常な運営に支障をきたすことがあります。これらの行為は、教職員等の尊厳を傷つけ、教職員等の就業環境や教育研究環境を害するものです。学園として教職員等を守るため、これらの行為を容認せず、毅然とした態度で対応し、学園と社会との健全な信頼関係を構築できるよう努めてまいります。

２．カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、生徒や学生、その保護者、学外関係者（以下「顧客等」と言います。）による、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、教職員等の就業環境が害されるものです。

なお、顧客等による意見、苦情又は相談であって、その内容、手段及び態様が社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマーハラスメントに該当しません。

３．カスタマーハラスメントに該当する言動の例

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

・そもそも要求に理由がない又は学園の教育・研究・運営その他の業務と全く関係のない要求（性的な要求や、教職員等のプライバシーに関わる要求をする等）

・法令、契約等により想定している学園の教育・研究・運営その他の業務の範囲を著しく超える要求（法令、契約、学内制度の内容を著しく超えた対応を要求する等）

・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（合理的な理由もなく、学園の標準的な対応から逸脱した特別な対応を求める等）

・不当な損害賠償要求（学園の教育・研究・運営その他の業務内容と無関係である不当な損害賠償をする等）

（２）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）

・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

・威圧的な言動（大きな声をあげて教職員等や周囲を威圧、反社会的な言動等）

・継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、当初の話からのすり替え・揚げ足取り・執拗な責め立て、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける等）

・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

また、大学内において対面で行われるものに限らず、電話やＳＮＳ等のインターネットにおいて行われるものも含みます。

４．カスタマーハラスメントへの対応

学園は、上記のようなカスタマーハラスメントに該当する行為が認められる場合には、その顧客等に対する対応の中止、連絡方法の制限、退去要請等の必要な措置を講じることがあります。

また、特に悪質な事案については警察への通報や弁護士等との連携により、法的措置を含め厳正な対応を行います。

学園は、事実関係の正確な把握のため、必要に応じて顧客等に対する対応内容の記録、録音、その他合理的な記録措置を行う場合があります。

５．教職員等の保護

学園は、カスタマーハラスメントへの対応を行った教職員等のプライバシーを保護するとともに、カスタマーハラスメントへの適切な対応・報告を理由として、教職員等に不利益な取扱いは一切おこないません。

また、被害に遭った教職員等の心身の健康回復を最優先とし、産業医等と連携した相談体制・メンタルヘルスケアを行います。

以上