

学校法人東京家政学院におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日 学校法人東京家政学院

1 はじめに

本学院は、建学の精神に基づく学校教育を行い、KVA（Knowledge Virtue Art）を備えた心身ともに健全な社会人・家庭人を育成することを使命としています。本学院の教職員は、この使命を全うすべく、各設置校における教育研究活動及び業務に日々取り組んでいます。

近年、教職員に対する不当・過剰な要求や暴言・威圧的な言動等のいわゆるカスタマーハラスメントが、社会的な問題となっています。これらの行為は、教職員の尊厳を傷つけ、その就業環境及び本学院の教育研究環境を害するものであり、ひいては学生・生徒の学びの機会を損なうことにもつながります。

本学院は、教職員を守るため、これらの行為を容認せず、毅然とした態度で対応するとともに、本学院と社会との健全な関係を築くことが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

本学院の教職員以外の方による、本学院又は教職員に関する言動・行為であって、教職員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により、教職員の就業環境又は教育研究環境が害されるものをいいます。

なお、社会通念上許容される範囲で行われるご意見・ご要望・ご指摘は正当なお申出であり、カスタマーハラスメントには当たりません。また、障がいのある方から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があること自体もカスタマーハラスメントには当たらず、本学院は、建設的な対話を通じて合理的な配慮の提供に努めます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の類型

次に掲げる行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 言動・要求等の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア 要求に理由がない又は本学院の教育研究活動等と全く関係のない要求
- イ 学則その他の学内規程又は所定の手続を逸脱した要求（成績評価・単位認定・合否判定の変更、進級・卒業・推薦の保証、学納金の減額・免除の要求等）
- ウ 想定される教育研究活動及び業務の範囲を著しく超える要求（担任・指導教員・担当職員の交代の強要、勤務時間外・休業日の対応の強要等）
- エ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- オ 不当な損害賠償の要求、過度な謝罪の要求、教職員の処分・異動・退職の要求

(2) 手段や態様（態度を含む。）が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける行為等）
- イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格否定、土下座の強要、盗撮・無断撮影・無断録音、SNS等インターネット上への誹謗中傷やプライバシーに係る情報の投稿等）
- ウ 威圧的な言動（大声、怒鳴る、机を叩く等の威嚇行為等）
- エ 継続的又は執拗な言動（同様の質問の執拗な繰り返し、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様のメール等の執拗な送付等）
- オ 拘束的な言動（不退去、居座り、長時間にわたる面談・電話、深夜・早朝の連絡等）
- カ セクシュアルハラスメントその他のハラスメント及び差別的な言動

4 カスタマーハラスメントへの対応

- ・ カスタマーハラスメントには屈することなく、毅然とした態度で対応します。
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、以後のご対応をお断りさせていただく、又は対応の窓口・方法・時間を限定させていただくことがあります。
- ・ 状況の確認のため、お電話又は面談の内容を録音・録画させていただく場合があります。
- ・ 悪質な場合には、警察、弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含め適切に対処します。
- ・ 被害を受けた教職員のケアを最優先とし、適切な措置を講じます。
- ・ 本学院の教職員及び学生・生徒が、他の事業者等の従業員に対する加害者とならないよう取り組みます。

5 お問い合わせ

本方針に関するお問合せは、学校法人東京家政学院総務室までご連絡ください。

以上