

令和8年9月15日 策定

学校法人武蔵野学院 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

本法人は、一人ひとりの学生・生徒・園児や関係者等と真摯に向き合い、誠実に対応し、より良い学校、信頼される学校を目指して日々取り組んでいます。そのためには、立場を問わず自由に意見を言える風通しの良い環境のもとで、相互理解を深め、健全で建設的なコミュニケーションが行われることが必要です。

一方で、教職員に対する悪質な言動や不当な要求が、健全な職場環境及び教育研究環境に重大な影響を及ぼす事例も見られます。こうした状況を踏まえ、本法人ではカスタマーハラスメントに対して毅然とした対応をすべく、「学校法人武蔵野学院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。

本法人は、本方針にのっとり、法人全体の発展のためにたゆまぬ努力を続けるとともに、健全な職場環境と教育研究環境の維持・向上に努めます。

2 本法人におけるカスタマーハラスメントの定義

本法人の教職員に対する言動・要求のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容に妥当性がある場合であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、教職員の職場環境又は教育研究環境が害されるものをいいます。

3 本法人におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・精神的な攻撃（脅迫、恫喝、罵声、暴言、セクシュアルハラスメントに該当する言動、侮辱的な発言や差別的な発言）（インターネットへの書き込み等も含む）
- ・身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の暴力的行為）
- ・正当な理由なく窓口等に長時間居座る行為
- ・要求内容の妥当性に照らして不相当とみなされる長時間又は複数回にわたる電話、メール
- ・要求内容の妥当性に照らして不相当な金銭補償や過度な謝罪の要求

※なお、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。

4 本法人におけるカスタマーハラスメントへの対応

本法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、本法人は教職員を守るために毅然とした対応を行います。

また、特に悪質と判断した場合には、警察、弁護士等と連携し、法的措置も含め厳正に対

応します。

発生したカスタマーハラスメントの事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を検討します。

また、教職員から相談があった場合には、組織として事実関係を確認し、当該教職員を一人で対応させることなく、必要な支援を行います。

5 皆様へのお願い

本学院は、学生・生徒・園児の成長を第一に考え、全ての方々との信頼関係を大切にしています。

教育活動は、保護者や地域の皆様との相互理解と協力によって支えられています。本学院は、いただいたご意見やご要望には真摯に耳を傾け、誠実に対応いたします。一方で、教職員の人格や尊厳を侵害する行為や、教育活動及び学校運営に支障を及ぼす行為については、本方針に基づき組織として毅然と対応いたします。

今後とも、安全で安心できる教育環境の維持に向け、ご理解とご協力をお願いいたします。また、本方針は、関係法令、社会情勢その他の状況の変化を踏まえ、必要に応じて内容の見直しを行います。