

カスタマーハラスメントに対する基本方針

学校法人文教大学学園

はじめに

学校法人文教大学学園(以下「本学園」といいます。)は、建学の精神「人間愛」に基づき、すべての人の尊厳を尊重し、教育・研究・地域連携活動を通じて社会に貢献することを使命としています。本学園は、学生・生徒をはじめとするステークホルダーの皆さまからの正当なご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、教育サービスの改善と向上に努めてまいります。

しかしながら、教職員に対する暴言・威圧・不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為は、教職員の心身の健康を損ない、教育研究環境および健全な職場環境に重大な悪影響を及ぼします。本学園は、教職員一人ひとりを守り、すべての構成員にとって安心・安全な環境を維持するため、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。

【本方針の対象となる範囲】

①対象となる教職員

本方針において守るべき対象は、本学園に勤務するすべての構成員(専任教職員、非常勤講師、契約職員、派遣職員、業務委託職員等)とします。

②対象となる行為者(ステークホルダー)

本方針においてカスタマーハラスメントの行為者となり得る対象は、学生、生徒等、およびその保護者・保証人、卒業生、受験生(その保護者を含む)、近隣住民、その他本学園の教育・研究・地域連携活動等に関わるすべての個人・組織(学外の取引先や来校者等を含む。)とします。

※学習者に対する対応においては、その教育的配慮や発達段階に応じた適切な対応・指導と並行して厳正に対処します。

1. 本学園におけるカスタマーハラスメントの定義

本学園に対する言動・要求のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、妥当であっても要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、教職員の健康や教育研究環境、就業環境が害されるもの。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

【身体的・精神的な攻撃】

- ・脅迫、恫喝、罵声、暴言、侮辱等の精神的攻撃(SNS等インターネットへの投稿を含む)
- ・人格の否定、差別的・屈辱的な発言
- ・暴行、傷害等の身体的攻撃

【過度な拘束・強要】

- ・長時間にわたり教職員を拘束する行為(窓口への居座り・退去拒否を含む)
- ・執拗かつ継続的な電話・メール・来訪
- ・土下座等過度な謝罪の要求、担当者の交代・処分等の不当な強要

【不当な要求】

- ・合理性を欠く金銭補償・謝罪の要求
- ・提供する教育サービスの内容を超える過剰な要求
- ・教職員個人への攻撃的・一方的な要求

【不適切な言動・行為】

- ・セクシュアルハラスメント、つきまとい行為
- ・無許可での録音・録画・撮影
- ・教職員の個人情報・写真・音声・映像のSNS等への無断投稿
- ・誹謗中傷・信用毀損行為(インターネットへの書き込み等を含む)

3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントに該当すると本学園が判断した場合、教職員の安全を最優先とし、学内対応基準に則り、以後の対応を中断または終了いたします。
- (2) 特に悪質と判断した場合には、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。
- (3) 発生した事案については原因の究明に努め、再発防止策を講じます。

4. 本学園における取組み

- ・本方針による対応姿勢の明確化
- ・本方針の学内外への周知・啓発(学園ウェブサイト)
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・教職員のための相談・報告体制の整備
- ・被害を受けた教職員へのメンタルヘルス支援
- ・相談者・協力者のプライバシー保護および不利益取扱いの禁止

5. 相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は以下のとおりとします。

窓口名称 : カスタマーハラスメント相談窓口(文教大学学園 総務部)

連絡先 : cust-harassment@stf.bunkyo.ac.jp

対応方針 : 相談者のプライバシーは厳守します。また、カスタマーハラスメントを相談したことによって人事評価や処遇において不利益な取扱いをうけることは一切ありません。

制定日 : 2026年9月15日

学校法人文教大学学園