

学校法人桑沢学園 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 目的

学校法人桑沢学園（以下、「学園」という。）は、質の高い教育・研究環境の提供を実現するとともに、教職員の尊厳を守り、教職員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して業務に専念できる健全な職場環境を維持するため、本基本方針により、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応していきます。

2 本基本方針の対象となる「教職員」および「学校関係者等」の定義

- （１）教職員：専任教職員のみならず、非常勤教員、臨時職員、派遣労働者等を含む、学園の運営に関わるすべての者を指します。
- （２）学校関係者等：在学生、保護者・保証人、卒業生、取引先、学園施設・サービスの利用者、その他学園の行う事業に関係を有する者を指します。

3 本基本方針におけるカスタマーハラスメントの定義

- （１）本基本方針におけるカスタマーハラスメントとは、職場において行われる①学校関係者等の言動であって、②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、③教職員の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものをいいます。
- （２）カスタマーハラスメントには、対面で行われるもののみならず、電話、メールやSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。
- （３）職場には、授業（講義・実習）の場、学外での教育研究活動の場、インターネット上の空間等も含まれます。

4 学校関係者等からの正当な申入れに対する基本姿勢

学校関係者等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、職場におけるカスタマーハラスメントには該当しません。学園は、教職員がこうした正当な申入れを踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも、教育・研究環境の質の向上のために極めて重要であると認識し、留意するものとします。

5 カスタマーハラスメントの具体例

- （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
 - ア そもそも要求に理由がない、または学校の教育・サービス等と全く関係のない不当な要求
 - イ 学園の規程等により想定しているサービス内容を著しく超える過度な優遇・サービスの提供の要求
 - ウ 対応が著しく困難または不可能な要求
 - エ 不当な損害賠償・金品の要求
- （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
 - ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要）
 - ウ 威圧的な言動
 - エ 継続的、執拗な言動
 - オ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

6 カスタマーハラスメントに対して学園が講ずる措置

学園は、カスタマーハラスメントの発生予防および発生時の適切な対応のため、以下の措置を講じます。

- （１）カスタマーハラスメントに関する方針等の周知・啓発
- （２）カスタマーハラスメントへの対処の内容の教職員への周知
- （３）教職員の相談窓口の設置
- （４）相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- （５）カスタマーハラスメントに係る迅速かつ適切な対応
- （６）職場におけるカスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要な抑止のための措置

- (7) 相談者や関係者のプライバシーを保護するために必要な措置及びその周知
- (8) 相談による不利益取り扱いの禁止とその周知
- (9) 被害を受けた教職員のメンタルヘルスケアおよび必要な支援・配慮

7 悪質なカスタマーハラスメントへの対応方針

特に悪質と考えられる要求や言動の繰り返しに対しては、学園はあらかじめ定めた方針に基づき、以下の体制と毅然とした措置をもって抑止・対処に努めます。

(1) 現場対応の打ち切り

教職員から十分な説明を行った上で、なお執拗な要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退出を求めたり、電話を切断したりします。

(2) やり取りの記録

事案の正確な把握と適切な対応のため、個人情報の保護に関する法律等を遵守した上で、学校関係者等とのやり取りを録音・録画することがあります。

(3) 外部機関（警察等）との連携

暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、直ちに警察へ通報します。また、必要に応じて、仮処分命令の申し立てや行為者への警告文の発出等の法的措置を講じます。

(4) 出入りやサービスの制限

特に悪質な行為者に対しては、法令・諸規程の制限内において、学校施設等への立ち入り（出入り）を禁止、またはサービスの提供等を停止する措置を講じます。

8 改廃

本基本方針の改廃は、常務会の意見を聴いて、理事長が行います。

附 則

この基本方針は、2026年10月1日から施行する。