# 学校法人大妻学院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

## 1. はじめに

学校法人大妻学院（以下、「本学院」という。）は、教育・研究・地域活動等を通じて自立した女性の育成を行うため、日々、教育・研究環境の維持・向上に努めております。その業務を担う教職員の尊厳と安全を守り、就業環境の維持・向上を図るため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

## 2. 本学院におけるカスタマーハラスメントの定義

学生・生徒及びその保護者、地域住民その他関係者から教職員に対する要求・言動であって、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、教職員の就業環境を害するもの。

## 3. 対象となる行為の例

### (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

① そもそも要求に理由がない又は提供する教育・研究等と全く関係のない要求

② 想定している教育・研究を著しく超える要求

③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

④ 不当な損害賠償要求

### (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

① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

② 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）

③ 威圧的な言動

④ 継続的、執拗な言動

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、長時間の電話 等）

## 4. 本学院における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判断した場合は、教職員保護のため、組織として毅然とした態度で対応します。また、必要に応じて対応を中断または終了させていただくことがあります。

② カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質性が高いと考えられる場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置を含む厳正な対処をいたします。

## 5. おわりに

本学院は、皆様から頂戴するご意見やご要望には、今後も真摯に向き合ってまいります。教職員が安心して教育活動に従事し、学生・生徒の成長を支えられる環境づくりへのご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上