

学校法人松山東雲学園におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

2026年10月施行の改正労働施策総合推進法により、カスタマーハラスメント防止に係る体制整備が「雇用管理上の措置義務」と位置付けられました。学校法人松山東雲学園の教職員が教育・研究活動に専念できる環境を確保するため、顧客等からの著しい迷惑行為を防止し、発生時には組織として迅速かつ毅然とした対応を行うことで、教職員の安全を守り、安定的な教育活動を促進するため本方針を策定いたしました。

2. 本学園におけるカスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、顧客等（学生・生徒・児童・園児及びこれらの保護者等・家族・保証人、卒業生、寄付者、学園主催のイベントへの参加者、施設利用者、研究連携・社会連携における関係者、取引先の関係者、近隣住民等、大学の教育研究活動・事業活動における利害関係者全て）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. 本学園におけるカスタマーハラスメント行為の例（例示であり、これらに限られません）

(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又は提供する教育サービス等と全く関係のない要求（性的な要求、教職員のプライバシーに関わる要求 等）
- イ 想定している教育サービスを著しく超える要求（担任交代の要求、業務時間外に対応を強いる等）
- ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（成績改ざん、学納金の減額、卒業・推薦の保証要求 等）
- エ 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

- 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、盗撮、人格否定、SNS等のインターネット上で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（暴言、怒鳴り声、机を叩く等の威嚇行為）
- エ 継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける 等）
- オ 拘束的な言動（不退去、居座り、深夜・早朝の連絡、長時間の電話 等）

4. 本学園における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組織として迅速かつ毅然とした対応を行います。
- ・ 本学園がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の対応をお断りさせていただくことがあります。
- ・ 事案によっては、警察や弁護士等と連携し、適切に対処します。
- ・ カスタマーハラスメント行為の被害にあった教職員等のケアを最優先し、適切な対応を行います。
- ・ 本方針は法律や条例の改正、学園を取り巻く環境の変化に応じて随時見直しを行います。