

学校法人武庫川学院における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（基本理念）

学校法人武庫川学院（以下「学院」といいます。）は、立学の精神及び人材育成方針に基づき、質の高い教育・研究・社会貢献活動に取り組んでいます。

これらの活動を支える教職員等が、心身ともに健康で、安心してその能力を発揮できる就業環境を維持することは、学生・生徒・園児に対する良質な教育環境を確保するために不可欠です。

しかしながら、近年、教職員等に対する社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や言動（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）が散見され、教育・研究機関としての正常な運営を妨げ、個人の尊厳をも傷つける要因となっています。

学院は、教職員等を守り、学院と社会との健全な関係を維持するため、本方針を策定しました。

2. 学院の姿勢

学院は、在学生・生徒・園児およびその保護者等、卒業生、地域社会の皆様、ならびに学院に関わるすべての方々からの建設的なご意見やご要望に対して、今後も真摯に対応してまいります。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為については、教職員等の安全と尊厳を守るため、組織的に毅然とした態度で対応し、決して容認いたしません。

3. 学院におけるカスタマーハラスメントの定義

学院に関わるすべての方々（在学生・生徒・保護者等を含む。）からの言動・行為であって、当該言動・行為の内容、目的、又は手段・態度が、社会通念上不相当なものであって、教職員等の就業環境又は教育研究環境が害されるものを指します。

4. 学院におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・身体的・精神的な攻撃（暴言、脅迫、暴力、侮辱、土下座の強要、差別的発言など）
- ・教職員のプライバシー侵害（無断録音・録画、SNS での誹謗中傷など）
- ・過度な要求（合理性を欠く謝罪・金銭・特別対応の要求など）
- ・業務妨害（長時間の拘束、繰り返しのクレーム、居座りなど）
- ・その他社会通念上相当な範囲を逸脱する迷惑行為

5. 学院のカスタマーハラスメントへの対応方針

(1)組織的な対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、個人の対応・判断に委ねず組織として対応し、以後の対応をお断りする場合があります。

(2)外部機関との連携

悪質な事例に対しては、警察や弁護士等と速やかに連携し、法的措置を含めた適切な対処を行います。

(3)教職員等のケアと安全確保

被害にあった教職員等の心身のケアを最優先とし、安全を確保するための適切な措置を講じます。

(4)再発防止と啓発

教職員等への研修を通じてカスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、教職員等自身が加害者にならないよう、誠実な対応を徹底します。

(5)不利益な取扱いの禁止

カスタマーハラスメントの被害を報告したこと、または対応に協力したこと等を理由として、当該教職員等に対し不利益な取扱いをすることはありません。

以 上