

令和8年10月1日

学校法人愛知学院 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

学校法人愛知学院（以下「本学院」という）は、「行学一体・報恩感謝」の建学の精神の下、学生・生徒、さらには保護者や同窓生の皆様が誇りとする学院となるよう、すべての構成員が、安全かつ快適に学び、働くことができる環境の確保を最優先としています。また、本学院に関係する皆様からのご意見やご要望は、学校運営に当たり、大変貴重なものであることから、真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応することを重視しています。

一方で近年、教育機関においても教職員（派遣労働者を含む。以下同じ）に対する不当な要求や暴言など、いわゆるカスタマーハラスメントが問題となっており、教職員の就業環境や教育研究活動、医療活動に深刻な影響を及ぼしています。

このような状況を踏まえ、本学院では、教職員の心身の健康と健全な職場環境及び教育研究環境の保全を目的として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

本学院は、この基本方針に基づき、すべての教職員の心身の安全と健康を守り、健全な職場環境及び教育研究環境の維持・向上のため、カスタマーハラスメントに対し組織として毅然と対応します。

2. 本学院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、本学院の教職員以外の者による、本学院に対する意見・言動のうち、その内容が相当性を欠くもの、又は相当であってもその手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、当該言動等により教職員の心身の健康が害されるなどしてその職場環境又は教育研究環境が害されるものをいいます。

3. 本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

カスタマーハラスメントに該当する例として、以下のようなものが想定されます。なお、下記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 威嚇、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求など精神的な攻撃（インターネットへの書き込み等も含む）
- ・ 威圧的・高圧的な言動

- ・ 教職員の人格の否定・差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 社会通念上許容される範囲を超える対応の強要
- ・ 相当性を欠く金銭補償、謝罪の要求
- ・ 相当性を欠く教育活動・研究活動・社会貢献活動・医療活動への要求など

4. 本学院におけるカスタマーハラスメントへの対応

教職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応し、教職員を保護します。

本学院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。また、必要に応じて、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。

以上