

尚絅学院カスタマーハラスメント防止に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、学校法人尚絅学院（以下「本学院」という。）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、健全な職場環境と安定的な教育・研究活動を促進することを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 教職員とは、本学院が雇用する者及び派遣労働者等学院の職務に従事する者をいう。
- (2) 顧客等とは、学生・生徒及びその保護者、地域住民、取引業者その他学校関係者をいう。
- (3) カスタマーハラスメントの定義と判断基準を次に定める。

【定義】 顧客等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をいう。

【基準】 社会通念上許容される範囲を超えた言動の判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた教職員の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の属性や心身の状況、当該言動の行為者との関係性等）を総合的に考慮することとし、就業環境を害する言動の判断にあたっては、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とする。

(対象となる行為の例)

第3条 この規程が対象とする、社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例を、次に例示する。

(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（暴力、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）

(学院の責務)

第4条 本学院は、カスタマーハラスメントにより教職員の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備を行うとともに、その防止のための措置を講じる。

(方針の明確化及び周知)

第5条 本学院は、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、教職員を保護する旨の方針を明確化し、教職員及び顧客等に周知・啓発する。

(相談体制の整備)

第6条 カスタマーハラスメントに係る教職員からの相談に適切に対処するため、次のとおり相談窓口を設置し、担当者を配置する。

- (1) 大学教員の相談窓口は、副学長とする。
 - (2) 中高教員及び幼稚園教員の相談窓口は、教頭とする。
 - (3) 経営管理部事務職員及び内部監査室事務職員の相談窓口は、経営管理部長とする。
 - (4) 大学事務職員、実験助手及び学生支援センター職員の相談窓口は、大学事務部長とする。
 - (5) 中高事務職員の相談窓口は、中高事務長とする。
- 2 相談窓口では、カスタマーハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、カスタマーハラスメントに該当するか否かが微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行う。
- 3 担当者は、相談があった場合、直ちに所属長(以下「学校長等」という。)に相談があった旨を報告するとともに、次条に定める事実関係の確認を行う。
- 4 担当者は、相談を受けた場合の対応について、相談者のプライバシー保護の観点も含めた研修を受けなければならない。

(事実関係の確認)

第7条 担当者は、内容に応じて関係部署と連携し、事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認する。

- 2 担当者は、必要に応じて相談者の周囲の教職員からも事実関係を聴取し、録音・録画等の客観的な証拠があればそれを確認するものとし、相談者の周囲の教職員は誠実に事実確認に協力しなければならない。
- 3 担当者は、カスタマーハラスメントの事実が確認できた場合は、学校長等にその旨を報告する。

(被害を受けた教職員の保護等)

第8条 前条によりカスタマーハラスメントの事実が確認できた場合、被害を受けた教職員(以下「被害者」という。)の上長は、上位上長と協議したうえで、被害の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更又は複数人に対応するなど、被害者に配慮する措置を速やか且つ適正に行わなければならない。

- 2 前項の定めにかかわらず、上長及び上位上長(以下「上長等」という。)は、カスタマーハラスメントが発生し、その場で教職員から上長等に報告があった場合や上長等が現認した場合は、可能な限り当該教職員を一人に対応させてはならない。現場対応が困難な場合は学校長等へ情報共有を行う等、当該教職員の保護のために必要な対応を行う。
- 3 本学院は、被害者がメンタルヘルス不調となった場合、相談対応等の必要な措置を講ずる。
- 4 本学院は、カスタマーハラスメントに関し相談又は報告した教職員に対し、それを理由として解雇その他不利益な取り扱いや不当な評価をしてはならない。

(行為者に対する対応)

第9条 カスタマーハラスメントの行為者に対しては原則として上長等を含む複数の教職員で対応し、必要に応じ、ICレコーダー等による録音を行う等して、客観的な記録を作成するよう努めるものとする。

2 行為者との面談時間は30分程度とし、電話対応も30分までとする。

3 カスタマーハラスメントが継続する場合、又は特に悪質と考えられる場合は、接触窓口を学校長等又は弁護士等に一本化し、被害者への直接接​​触を遮断し、警告文を発出する他、教育や施設利用の禁止、入校を禁止する等の対応をとる。

4 暴力、脅迫、不退去等の犯罪に該当する行為がある場合は、警察に通報する。また、法的な手続が必要な場合は、総務担当常務理事を経て顧問弁護士へ相談する。

(再発防止・研修)

第10条 本学院は、カスタマーハラスメントが発生した場合、改めてカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には再発防止措置を講ずるものとする。

(事務の所管)

第11条 この規程に関わる事務は経営管理部人事課の所管とする。

(規程の改廃)

第12条 この規程の改廃は、学院ハラスメント防止委員会の議を経て理事会が行う。

附 則

この規程は、2026年10月1日から施行する。