学校法人活水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

学校法人活水学院（以下「本学院」といいます。）は、学生、生徒、保護者、卒業生、地域住民、取引先など、本学院と関係を有するすべての皆様との建設的な関係を重視し、教育・研究・学校運営における健全な環境を維持することを重要な使命と考えております。

近年、学校法人に対する不当な要求や暴言、威圧的言動など、いわゆるカスタマーハラスメントが社会的課題となっていることを踏まえ、教職員の心身の安全を確保し、教育活動を適正に遂行するため、以下のとおり基本方針を定めます。

2　本学院におけるカスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、社会通念上許容される範囲を超え、教職員の人格を否定し、業務遂行を妨げ、または就業環境を害する言動を指します。具体的には、次の行為を含みます。

- 精神的な攻撃（暴言、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、土下座の強要、差別的発言など）
- 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- 業務妨害（過度な長時間拘束、執拗な連絡、居座りなど）
- 業務範囲を逸脱した不当要求（合理性を欠く謝罪・金銭・特別対応の要求など）
- 教職員のプライバシー侵害（個人への過度な詮索、無断録音・録画、SNS での誹謗中傷など）
- その他社会通念上許容される範囲を超えた迷惑行為

3　学校法人としての対応方針

1. 安全確保　教職員がカスタマーハラスメントに直面した場合、対応を中断し、上司または担当部署へ報告できるものとします。
2. 事実確認と対応決定　担当部署（総務課等）は事実確認を行い、必要に応じて学院としての対応方針を決定します。
3. 悪質事案への対応　悪質な事案については、学院として警察、弁護士などの外部機関と連携し、教職員の安全確保を最優先に対応します。
4. 教職員への配慮措置　必要に応じて、休養、配置転換、相談支援などの配慮措置を講じます。
5. 再発防止　事案の検証を行い、再発防止策を策定し、学院内に周知します。

4　相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は総務課とします。学生・生徒に関する事案については、学生生活支援課・中高事務室が一次対応を行い、速やかに総務課へ報告します。相談者のプライバシーは厳格に保護し、相談を理由とした不利益な取扱いは行いません。

5　教職員への周知・研修

本学院は、カスタマーハラスメント防止に関する研修を継続的に実施し、教職員が適切に対応できる体制を整備します。

6　方針の見直し

社会情勢、法令改正、学院内の状況などを踏まえ、本方針は必要に応じて見直しを行います。

2026 年 10 月

学校法人　活水学院　　理事長　湯口　隆司
活水女子大学　　学長　　広瀬　訓
活水高等学校・活水中学校　校長　　石村　直義