

2026 年 10 月 1 日

学校法人立教学院のカスタマーハラスメント対応
－相互の敬意と誠実な対話のもと、健やかな学びの環境を守るために－

学校法人立教学院（以下「本学院」という。）は、教職員が心身ともに健康で安全に職務に従事できる環境の確保を、教育研究の質を支える基盤と考えています。

本学院は、本学院に関係する皆様からのご意見、ご要望、ご相談に引き続き真摯に対応します。一方で、要求内容または言動の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境を害する言動には、組織として毅然と対応します。

以下は、教職員を守り、健全な就業環境および教育研究環境を維持するために示すものです。よって正当な意見、要望、苦情、相談および合理的配慮の申出を妨げるものではありません。

カスタマーハラスメントの定義

本学院では、児童、生徒、学生、保護者、保証人、卒業生、地域住民、受験生、施設利用者、取引先その他本学院の教育・研究活動および学校運営に関係を有する方による言動であって、要求内容または言動の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、勤務員（本学院に勤務する全ての者）の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと定義します。

対象となる行為例

カスタマーハラスメントに該当する行為の類型として、以下のような事案を想定します。

1) 合理的な理由を欠く申し立てや要求

（例：規程・ルール・所定の手続き等を逸脱した申し立て・要求、不当または過度な謝罪の要求、対応した勤務員の処分の要求等）

2) 社会通念上相当性を欠く手段や態様

（例：精神的・身体的な攻撃（暴言、暴力、威嚇、脅迫、人格を否定する発言、差別的言動等）、業務妨害・迷惑行為（SNS 等での誹謗中傷、長時間または反復継続する電話・面談・メール、施設内の居座り・不退去、つきまとい、セクシャルハラスメント等）、プライバシー侵害（無断撮影・録音等）等）

なお、以上は例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

本学院は、カスタマーハラスメントに該当するおそれのある行為を確認した場合、事実関係、経緯、態様、業務への影響等を踏まえ、組織として対応を判断します。カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応窓口、対応時間および対応方法を制限し、または

当該対応を終了することがあります。特に悪質な事案については、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、厳正に対処します。ただし、児童、生徒、学生に係る対応については、法令、学則、各学校の規程および教育上の安全配慮を踏まえ対処します。

結びに

本学院に関係する皆様は、本学院の教育研究活動および学校運営を共に支えてくださる大切な存在です。相互の敬意と誠実な対話を通じて、健やかな学びの環境を守ることができるよう、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上