

大東文化学園「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

大東文化学園（以下、「本学園」という。）は、「東西文化の融合をはかり、新たな文化の創造をめざす」という建学の精神のもと、大東文化大学、大東文化大学第一高等学校、大東文化大学附属青桐幼稚園の3つの学校を設置しています。皆様から本学園へお寄せいただくご意見は、学園運営に資する大変貴重なものと考えており、学生、生徒、園児に関してはよりよい環境で教育を受けることができるよう最大限の配慮を行っています。

一方で、一部の方からの意見・言動・要求の中には、教職員の人格を否定する暴言、脅迫など、教職員に苦痛を与え、その尊厳を傷つけるものも残念ながら見受けられます。こうした著しく不当な行為は、教職員の職場環境を悪化させるだけでなく、良好な教育研究活動を阻害し、結果として学生、生徒、園児たちの成長の機会を奪う重大な問題であると認識しています。

教職員の安心・安全な職場環境の確保は、良好な教育研究活動の維持・向上に不可欠と考え、本学園における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 本学園におけるカスタマーハラスメントの定義

本学園では、カスタマーハラスメントを「教職員の職場（キャンパス等）において行われる学園の教育研究活動、事業活動における利害関係者（注）からの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内容、手段や態様が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職場環境又は教育研究活動、事業活動が害されるもの。」と定義します。

（注）学生、生徒等やその保護者等、卒業生、受験生、近隣住民、取引先等

3. カスタマーハラスメントの例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動、性的な言動、差別的な言動（大声や睨みつけによる威圧、反社会的勢力との関係の示唆）
- ・長時間の拘束（不退去、居座り、監禁）
- ・執拗な繰り返しの言動（同じ要求の繰り返し、頻繁な連絡、揚げ足取り、すり替え）
- ・プライバシー侵害や人格否定に関わる言動（盗撮や無断撮影、個人情報への暴露）
- ・インターネット上での誹謗中傷や業務妨害（SNSでの悪質な投稿や、そのほのめかし）
- ・不相当な金銭補償・謝罪等の過度な要求（誠意を見せろ等の抽象的な要求、対応が著しく困難または不可能な要求）
- ・その他、社会通念上許容される範囲を超えた言動

4. カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、学園としては毅然とした態度で対応し、教職員の心身の健康、安全を最優先にします。
- ・学園としてはこの方針について関係者に周知・啓発します。

- 対応マニュアルを整備し、教職員に周知・啓発するとともに相談窓口を整備し、相談に対応します。
- 事案に対しては話し合いを進め、正当な申し入れに対しては誠実に対応しますが、カスタマーハラスメントに該当したと判断した場合は対応を打ち切ります。また、学園敷地内への立ち入り禁止措置を含めて適切に対応します。
- 特に悪質と判断した場合には警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。

2026.7.10