

学校法人国際基督教大学におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日公開
学校法人国際基督教大学

学校法人国際基督教大学（以下「本法人」といいます。）は、基督教の精神に基づき、自由にして敬虔なる学風を樹立し、国際的社会人としての教養をもって、神と人ともに奉仕する有為の人を養成し、恒久平和の確立に資することを目的としています。この目的を達成するため、教職員等が安心して職務に従事できる環境を確保することが法人の重要な責務と捉えています。

このような考えのもと、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、教育研究活動の停滞を生じることのないようカスタマーハラスメントへの適切な対応を図る基本方針を定めます。本法人は、基本方針にのっとり、教職員等を守り、健全な職場環境と教育研究環境の維持及び向上のため、カスタマーハラスメントへ毅然と行動し、組織的に対応します。

1. 本法人におけるカスタマーハラスメントの定義

本法人の事業または教職員等の業務に関連して行われる、本法人の教職員以外の者による、法人や教職員等に関する言動・行為において、教職員等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、教職員等の就業環境又は教育研究環境が害されるもの。

2. 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の具体例として、以下のような言動が考えられます。あくまで例示であり、これに限られるものではありません。

(1) 言動・要求等の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 教職員に権限のない事項等に関する不当な言動・要求等
- ② 教職員として対応が困難である事項等に関する不当な言動・要求等
- ③ 学内規程・各種手引き等に定められている内容や所定の手続を逸脱した要求又は明らかに合理性を欠く過剰な対応の要求等
- ④ 過度な謝罪の要求や教職員の処罰・異動・退職等の要求等

(2) 手段や態様（態度を含む）が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、インターネット上への書き込み、盗撮・無断撮影等）

- ③ 威圧的な言動、継続的又は執拗な言動
- ④ 拘束的な行為（長時間または高頻度に及ぶ電話・窓口等での拘束、不退去・居座り、監禁等）
- ⑤ 虚偽や誇張、話のすり替え、揚げ足取り、故意に誤解を招くような行動・発言
- ⑥ 教職員へのセクシュアル・ジェンダー・レイシャルハラスメント等のハラスメント行為や違法・不当な行為など

3. 本法人における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は屈せず、毅然とした態度で対応し、教職員を保護します。
- ・ 本法人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。
- ・ 場合によっては、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。
- ・ 本法人の教職員等が、カスタマーハラスメントに当たる言動を行わないよう、必要な教育及び啓発に取り組みます。

以上