

2026 年 9 月 17 日制定

学校法人東京女子大学 カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. はじめに

学校法人東京女子大学（以下「本法人」という。）は、キリスト教を教育の根本方針となし、女性に高度の教養を授け、専門の学術を教授研究し、真理と平和を愛し人類の福祉に貢献する人物の養成を理念・目的として、教育・研究活動及び関連業務を遂行している。本法人で業務を遂行する職員の健全な職場環境の維持および教育研究活動等を継続して遂行することを目的として、カスタマーハラスメントに関する基本方針を定める。

2. 基本方針

本法人は、学生、保護者、利用者、取引先その他本法人の行う事業に現に何らかの関係を有し、又は将来何らかの関係を有しようとする者（以下併せて「関係者等」という。）からの意見・要望に対しては、誠実かつ適切に対応する。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動により、職員の就業環境が害される場合には、これをカスタマーハラスメントと位置付け、組織として毅然と対応する。

3. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、関係者等による本法人に対する意見・言動のうち、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、職員の就業環境が害されるものをいう。

4. 本法人におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の類型

（１）身体的攻撃

- ・ 暴行、傷害、身体的威嚇、身体的接触

（２）精神的攻撃

- ・ 暴言、侮辱、人格否定、威圧的言動

- ・執拗な苦情、長時間にわたる叱責

(3) 過剰又は不当な要求

- ・規程又は合理的範囲を超える対応の要求
- ・土下座の要求など不合理な謝罪の強要
- ・担当者変更等の過度な要求
- ・金銭補償等の不当な強要

(4) 業務の妨害

- ・長時間の電話や居座りによる拘束
- ・業務時間外対応の強要

(5) プライバシー侵害・名誉毀損

- ・SNS等への無断投稿・誹謗中傷
- ・録音・録画データの不適切な利用

(6) その他不適切な行為

- ・その他、社会通念上相当な範囲を超えた迷惑行為

なお、上記は代表的な例であり、これらに限られるものではない。

5. 対応方針

本法人は、カスタマーハラスメントが認められる場合には、以下の対応を行う。

- ・組織として対応し、特定の職員に過度な負担をかけない措置を講ずる
- ・必要に応じて対応の中断又は終了を行う
- ・悪質な場合には、警察、弁護士等の外部専門機関と連携する

以上