

佛教教育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

2026年10月1日

本学園における研究教育活動等において、一部のステークホルダーによる社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応を要する場合があります。

また、本学園では、設置する学校、設置校内各部署等において、カスタマーハラスメントにより、通常の業務に支障をきたしている事例があります。各部署等で統一したカスタマーハラスメント対応がとれずに、他部署へ引き継がれることにより、問題が複雑化して解決に至れない状況も見受けられます。

これらの行為は、対応した教職員の精神面での負担はもとより、業務妨害となることもあるため、すべての教職員が共通化による対応をすべく、対応指針の策定とカスタマーハラスメントの判断基準を公表することが急務となっています。

つきましては、「佛教教育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」を以下のとおり策定しました。本学園は、この方針にのっとり、教職員を守るとともに健全な職場環境と教育研究環境の維持に努めていきます。

●本学園におけるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、顧客等〔本学園の教育や保育等の提供を受ける者（今後、提供を受ける可能性がある潜在的な者も含む）のほか、取引の相手方、施設の利用者、その他の本学園の事業に関係を有する者〕の言動のうち、当該言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、教職員の就業環境や教育研究環境が害されるもの。

●本学園におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例

◇身体的な攻撃

○教職員に向かってものを投げたり、突飛ばしたりなどの暴力行為

◇精神的な攻撃

○侮辱・人格を否定するような言動

○誹謗中傷行為

（根拠のない暴言で傷つけるなど SNS などインターネットへの書き込み等を含む）

○名誉毀損

○長時間にわたる執拗な言動行為

（同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為等）

◇過剰・過大な要求

- 脅迫・威嚇行為（大声で怒鳴るなど）
- 学園が提供できない過剰・過大な教育・保障の要求
- 法令、契約に基づかない根拠のない金銭や補償の要求
- 合理的理由のない謝罪要求

◇個の侵害

- 正当な理由なく教職員の個人情報を聞き出そうとする行為
- 教職員の個人情報を SNS に投稿するなど教職員のプライバシーを侵害する行為

●本学園におけるカスタマーハラスメントへの対応

本学園に対してのご意見、お問い合わせ、各種連絡の際に、顧客等のご要望を実現するための手段・要求が、社会通念上相当な範囲を超える行為であったと本学園が判断した場合、原則として以後の対応をお断りさせていただきます。また、本学園が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処いたします。