

学校法人フェリス女学院におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

学校法人フェリス女学院（以下「本学院」という。）は、「キリスト教の信仰に基づく女子教育」を建学の精神とし、教育理念である“*For Others*”のもと、各学校を設置し教育事業をおこなっています。

改正労働施策総合推進法（労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律。2026年10月1日施行）第33条への対応として、本学院は、教職員の心身の安全と健康を守り、健全な就業環境と教育研究環境の維持・向上を図り、それが各設置校の生徒・学生により良い教育環境を提供することにつながることを目指して、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

本学院は、この方針に基づき、これからもすべての教職員が安心して教育研究活動及び業務に専念できる環境の維持に努めてまいります。本学院に関係する皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

■本学院におけるカスタマーハラスメントの定義

本学院では、学校との関わりを背景に行われる行為であって、

以下の①～③に掲げる全ての要件を満たすものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

①教職員以外の者から教職員への言動

②教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らし社会通念上許容される範囲を超えたもの

③就業環境又は教育研究環境を害され、教職員が業務遂行上看過できない程度の支障が生じていること

＊「教職員以外の者」：生徒・学生、保護者・保証人、志願者、卒業生、関係業者、地域住民等（これらの関係者、家族、代理人等を含む）。

＊「教職員」：専任・非常勤を問わず、教育職員、事務・医療職員のほか、派遣労働者、業務委託契約による常駐者等本学院の運営に関わる全ての者（役員及び評議員を含む）。

■本学院におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

イ そもそも要求に理由がない又は学校における教育活動と全く関係のない要求

（性的な要求、教職員のプライバシーに関わる要求など）

ロ 学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの

（生徒・学生の学外での行動・活動等に対する要求、明らかに学校の責務とは言えない要求など）

ハ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

（不合理な制度変更・特別措置の要求、担当者の交代、謝罪、不当な処分等の要求など）

ニ 相当性を欠く賠償要求

（教育活動と無関係である不当な損害賠償の要求、成績低下を理由とする賠償要求など）

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

イ 身体的な攻撃

（暴行、傷害など）

ロ 精神的な攻撃

(脅迫、誹謗中傷(SNS等への投稿を含む)、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要など)

ハ 威圧的な言動

(大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧する行動、反社会的な言動など)

ニ 継続的、執拗な言動

(同様の質問を執拗に繰り返す、話題のすり替え・揚げ足取り・執拗な責め立て、E-mail等を執拗に繰り返し送りつける、勤務時間外や深夜にまで連絡を行っての回答強要など)

ホ 拘束的な言動

(不退去、長時間にわたる居座り・拘束、監禁など)

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

また、学院内において対面で行われるものに限らず、電話やSNS等のインターネット上で行われるものも含まれます。

■ 本学院の対応

- ・本学院がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、状況に応じて、以後の対応をお断りさせていただきます。また、特に悪質と判断した場合には、警察、弁護士等のしかるべき機関と連携し、厳正に対処いたします。
- ・インターネット上に教職員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を行うことも含めて対処いたします。
- ・電話対応に関し、本学院では、応対品質の向上を目的として、一部の電話回線において、通話内容を録音させていただくことがあります。また、お電話がつながるまでお時間をいただくことがあります。なお、録音された音声データは、上記目的のため、お問い合わせやご要望のほか事実関係の正確な把握が必要な場合にのみ使用し、一定期間経過後は速やかに消去いたします。法令に基づく場合等を除き、第三者に提供することはありません。

■ 本学院の取組み

- ・発生したカスタマーハラスメントの事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を検討します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた教職員への相談体制の整備や心身両面のサポート・ケアを行います。
- ・学院全体でカスタマーハラスメントに関する知識等を共有し、本学院の教職員自らもカスタマーハラスメントを行うことのないよう啓発活動を行います。
- ・この方針は、法律や条例の改正、学校を取り巻く環境の変化に応じて随時見直しを行います。

■ 方針の周知

- ・この方針は、学院公式Webサイトのほか、各設置校からも媒体等を通して広く周知します。

(2026年9月17日制定)

保護者・保証人、関係者の皆様へ

本学院に寄せられたご意見・ご要望等に対しては、これからも真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。また、ご意見、お問い合わせを受ける際は、原則として氏名、本学院との関係、連絡先をお伺いしております。匿名による不当な要求や執拗な非難、連絡先不明のお問い合わせ・情報提供につきましては対応を控えさせていただきます。

この方針は、単にカスタマーハラスメント対策のみを目的としたものではありません。

本学院が教育研究活動を維持・向上させ、生徒・学生により良い教育環境を提供し続けていく上で、保護者・保証人、関係者の皆様は、共に生徒・学生を育む「パートナー」にほかなりません。相互の尊重と信頼に基づいたより良いパートナーシップを築いていくことも目的としています。

皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。