

カスタマーハラスメントへの対応指針

学校法人東洋英和女学院は、在籍される全てのお子様が安心して通園・通学し、「敬神奉仕」の学院標語のもと、キリスト教に根ざした教育を受け健やかに成長していくために、保護者の皆様はじめ関係者の皆様のご理解ご協力の下で教育活動を行っております。日頃のご支援に対し、厚く御礼申し上げます。

さて、当学院では改正労働施策総合推進法(通称:パワハラ防止法、2020年6月1日施行)ならびに「東京都カスタマーハラスメント防止条例(2025年4月1日施行)」に鑑み、**「関係者からの学院教職員に対する言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当なものであって、教職員の就業環境に影響を及ぼしかねない事案」**をカスタマーハラスメントと定義し、具体的には以下のような行為を想定しています。

- **身体的な攻撃**
 - 拘束的な言動、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**
 - 威圧的な言動、人格を否定するような言動、侮辱行為
 - 暴言、誹謗中傷行為
 - 差別的な言動、性的な言動、名誉棄損
 - 長時間にわたる必要以上に執拗な言動行為、嫌がらせ
 - 大声で怒鳴るなど脅迫・威嚇行為
- **過剰・過大な要求**
 - 学院が提供できない過剰・過大な教育や対応の要求
 - 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、個人への攻撃、要求
- **プライバシーの侵害**
 - 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

万が一にも以上のような行為が確認された場合には、学院としては顧問弁護士等外部機関とも連携して速やかに解決に向けた対応を図ることとなりますので、ご理解のほどお願いいたします。

以 上