

学校法人立命館におけるカスタマーハラスメントに関する基本方針

2026 年 6 月 17 日制定

学校法人 立命館

1. はじめに

本学園は、「立命館憲章」において謳う、個人の尊厳を重んじ、多様性を尊重することを通じて、すべての学生、生徒、児童（以下「学生等」という）および教職員が、安心して学び、教育・研究を行い、働くことのできる環境を確保します。

近年、教職員に対する「不当・過剰な要求」や「暴言・威嚇・脅迫行為」等のいわゆるカスタマーハラスメント行為により、業務の正常な運営に支障をきたすことがあります。これらの行為は、教職員の尊厳を傷つけ、教職員の就業環境や教育研究環境を害するものです。本学園は、以下のとおり「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を定め、本学園と社会との健全な関係を構築できるよう努めてまいります。

2. 本学園におけるカスタマーハラスメントの定義

本学園の教職員以外の者による言動であって、教職員が従事する職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、教職員の就業環境又は教育研究環境が害されるもの。

3. 本学園におけるカスタマーハラスメントの具体例

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

4. 本学園におけるカスタマーハラスメントへの対応方針

- (1) 本学園は、学生等への教育研究環境の維持及び向上のため、また、教職員に対する安全配慮義務を尽くす見地から、カスタマーハラスメントを放置せず、組織として毅然と対処し、教職員を保護します。
- (2) 本学園がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、原則、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、厳正に対処します。
- (3) カスタマーハラスメント行為の被害にあった教職員のケアを最優先し、適切な対応を行います。
- (4) 本学園の教職員が、カスタマーハラスメントの加害者にならないように取り組みます。

以上