○学校法人東海大学カスタマーハラスメント対応基本方針

（制定　2026 年 10 月 1 日）

１．はじめに

学校法人東海大学（以下「本法人」といいます。）は，「明日の歴史を担う強い使命感と豊かな人間性をもった人材の育成を通して，調和のとれた文明社会を建設する」ことを使命とし，学生，保護者，患者，取引先，地域社会等，本法人に関係する多くの皆さまとともに教育・研究・医療活動に取り組んでいます。

一方で，近年，社会通念を逸脱した要求や言動により，教職員の人格や尊厳が侵害されることがあります。これらの行為は，健全な教育・研究・医療環境を損ない，本法人の活動の質の低下を招くおそれがある重大な問題であると認識しています。

「学校法人東海大学ハラスメント防止に関する規程」に基づき，本法人は，このような行為に対して組織として適切に対応し，教職員が安心して職務に従事できる環境を確保するとともに，教育・研究・医療の質の維持及び向上を図るため，「学校法人東海大学カスタマーハラスメント対応基本方針」（以下「本方針」といいます。）を定めます。

２．本法人におけるカスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは，学生，保護者，患者，取引先その他本法人の業務に関係を有する者の言動であって，教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で，教職員の就業環境を害する行為をいいます。

なお，正当なご意見，ご要望又は苦情の申出はこれに含まれず，本法人はこれらに対して誠実かつ適切に対応いたします。

３．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例

上記 2 の定義に定める，「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは，言動の内容が相当性を欠くもの，又は手段や態様が相当でないものであり，それらに該当し得る行為の例は，以下のとおりです。なお，これらは例示であり，これらに限られるものではありません。

（１）身体的又は精神的な攻撃

・暴行，傷害，威嚇，脅迫等の行為

・大声による威圧的な言動，長時間にわたる執拗な叱責

・人格を否定する発言，侮辱，名誉を毀損する行為

（２）過剰又は不合理な要求

・合理的理由のない謝罪の強要

・社会通念上相当な範囲を超える補償の要求

・制度上対応が困難な事項の実現要求

（３）継続的又は執拗な言動

・同一内容の苦情の繰り返し

・長時間の拘束や業務の妨害に該当する行為

（４）業務環境の侵害

・無断での撮影，録音，記録の拡散

・施設内における秩序を乱す行為

（５）ハラスメント行為

・性的な言動や不適切な接触

・プライバシーを侵害する行為その他人格権を侵害する行為

４．本法人におけるカスタマーハラスメントへの対応

本法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合，教職員個人に対応を委ねることなく，毅然とした態度で対応いたします。また，悪質と判断される場合には，対応の中断，施設利用の制限，取引の停止等の措置を講じ，必要に応じて，警察へ通報する，弁護士に相談する等，厳正に対応いたします。

本法人に関係する皆さまにおかれましては，本方針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。

以 上