学校法人天満学園　カスタマーハラスメントに関する基本方針

１．本方針の目的

本学園は、学園が雇用する者及び派遣労働者（以下「教職員」という。）が安心して教育活動に専念できる環境を提供するとともに、学生・生徒・園児（以下「学生等」という。）の健全な成長を支援する役割を担っています。本方針は、学生等及びその保護者、地域住民その他学校関係者（以下「顧客等」という。）に対して、本学園が設置する大学・高校・幼稚園・専門学校（以下、「大学等」という。）におけるカスタマーハラスメントへの基本方針を公表し、相互の信頼関係を築くことを目的としています。

２．カスタマーハラスメントの定義

顧客等から教職員に対する要求・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により、教職員の就業環境を害するものをいいます。また、社会通念上許容される範囲を超えた言動の判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた教職員の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の属性や心身の状況、当該言動の行為者との関係性等）を総合的に考慮することとし、就業環境を害する言動の判断にあたっては、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることとし、以下のような行為を指します。

（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

ア　そもそも要求に理由がない又は提供する教育サービス等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等）

イ　想定している教育サービスを著しく超える要求（担任交代の要求、業務時間外に対応を強いる等）

ウ　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（成績改ざん、学納金の減額、卒業・推薦の保証要求等）

エ　不当な損害賠償要求

（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

ア　身体的な攻撃（暴行、傷害等）

イ　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮、人格否定、SNS等のインターネット上での誹謗中傷やプライバシーに係る情報の投稿等）

ウ　威圧的な言動（暴言、怒鳴り声、机を叩く等の威嚇行為）

エ　継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける等）

オ　拘束的な言動（不退去、居座り、深夜・早朝の連絡、長時間の電話等）

なお、カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、顧客等の個々の事情や障害特性等に十分配慮し、正当な意見・苦情や、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に関する求め等を、カスタマーハラスメントと一律に扱うことのないよう、個々の事情を確認した上で適切に判断します。

３．　カスタマーハラスメント防止に向けた取り組み

（１）顧客等の皆様へのお願い

・ご意見やご要望は、冷静かつ建設的にお伝えいただきますようお願いいたします。
・大学等や教職員への過剰な要求や威圧的な態度はご遠慮ください。
・ご相談やご不明な点がございましたら、各設置校所定の窓口までご連絡ください。

（２）本学園の対応

・顧客等皆様からのご意見やご要望を誠実に受け止め、公平かつ迅速に対応します。
・真摯なご批判や苦情、改善案等については誠実に受け止め、問題解決に向けて積極的に取り組みます。
・不当な要求や迷惑行為が発生した場合、事実確認を行い、必要に応じて適切な措置を講じます。
・カスタマーハラスメントが継続する場合又は特に悪質と認められる場合には、対応窓口の一本化、被害を受けた教職員への直接接触の制限、警告、教育や施設利用の制限、警察への通報、弁護士への相談等、専門機関と連携し必要な措置を講じます。
・問題行為の防止と迅速な対応のため、管理職を含む学園等全体で組織的に対応します。
・教職員がカスタマーハラスメントについて相談できる体制を整備し、相談があった場合は、相談者のプライバシーに配慮しながら適切に対応します。
・教職員に対し、カスタマーハラスメントへの対応方法や初期対応について必要な研修・教育を実施します。

４．問題行為への対応

カスタマーハラスメント行為が確認された場合には、以下の対応を行います。

・行為者への注意喚起。
・必要に応じて、警察や弁護士など外部専門家と連携。
・問題が解決しない場合は、必要に応じて、施設へ立入を制限する等その他の法的措置を検討
・カスタマーハラスメントに関する相談又は報告を行ったことを理由として、教職員に対し不利益な取り扱いは行いません。
・被害を受けた教職員に対しては、安全の確保、担当者の変更や複数人による対応、心身のケア等必要な措置を講じます。

５．方針の周知

本方針は、本学園ホームページを通じて広く周知します。

６．附則

本方針は、法律や条例の改正、学園を取り巻く環境の変化に応じて随時見直しを行います。
本方針は、令和８年１０月１日より施行します。